Manuale di gestione del documento, protocollo e archivio informatico della Provincia di Mantova

Anno 2025

Indice del manuale

Sommario

Anno 2025 ... 1

1 – Disposizioni generali ... 5
1.1 Premessa ... 5
1.2 Ambito di applicazione ... 5
1.3 Definizione dei termini e glossario ... 6
1.4 Area Organizzativa Omogenea (AOO) e modello organizzativo adottato ... 7
1.5 Accreditamento dell'Area Organizzativa Omogenea (AOO) all'IPA ... 7
1.6 Dematerializzazione dei procedimenti amministrativi dell' Area Organizzativa Omogenea (AOO) 7
1.7 Servizio per la gestione informatica del protocollo ... 8
1.8 Sistema di gestione documentale: archivio ... 8
1.9 Copie di riserva ... 9
1.10 Caselle di Posta Elettronica ... 9
1.11 Sistema di classificazione dei documenti ... 10
1.12 Formazione ... 10

2 – Eliminazione dei registri di Protocollo diversi dal registro ufficiale di Protocollo informatico ... 11
2.1 Piano di attuazione ... 11
2.2 Controllo ... 11

3 – Formazione dei documenti informatici ... 12
3.1 Documento amministrativo: informatico e analogico. Caratteristiche, formazione e disciplina applicabile ... 12
3.1.1 Il documento informatico ... 13
3.1.2 Il documento analogico ... 17
3.2 Il documento amministrativo nel processo di gestione ... 17
3.2.1 Documento ricevuto dall'Amministrazione ... 17
3.2.2 Documento inviato dall'Amministrazione ... 18
3.2.3 Documento interno formale ... 18
3.2.4 Documento interno informale ... 18
3.3 Duplicato del documento informatico e analogico ... 18
3.4 Copia del documento informatico e analogico: nozione ... 19
3.5 Copia informatica del documento amministrativo analogico ... 19
3.6 Estratto informatico di documento amministrativo informatico ... 20
3.7 Copia analogica di documento amministrativo informatico ... 20
3.8 Formazione dei documenti – aspetti operativi ... 21
3.9 Sottoscrizione dei documenti informatici ... 21
3.10 Elenco dei formati dei documenti informatici ... 22
3.11 Requisiti dei documenti informatici di scambio ... 22
3.11.1 Firma digitale ... 22
3.11.2 Uso della posta elettronica certificata ... 23
3.12 Generazione e gestione dei documenti informatici ... 24
3.13 I contenuti del registro giornaliero di protocollo ... 24
3.14 Flusso di gestione del documento informatico e integrazione con il protocollo informatico 26
3.15 Registrazioni di sicurezza ... 26
3.16 Trasmissione e interscambio dei documenti informatici ... 27
3.16.1 Trasmissione e interscambio dei documenti informatici all'esterno dell'Area Organizzativa Omogenea (AOO) (interoperabilità dei sistemi di protocollo informatico) ... 27
3.16.2 Trasmissione e scambio dei documenti informatici all'interno dell'Area Organizzativa omogenea (AOO) ... 28

3.16.3 Accesso ai documenti informatici da parte degli utenti appartenenti all'Area Organizzativa Omogenea (AOO) ... 28
3.16.4 Accesso esterno da parte di privati ... 29
3.16.5 Accesso da parte di altre pubbliche amministrazioni ... 29
3.17 Conservazione dei documenti informatici ... 29

4 – Descrizione del flusso di lavorazione dei documenti ... 30
4.1 Flusso di lavorazione dei documenti in ingresso all'Area Organizzativa Omogenea (AOO) ... 30
4.1.1 Documenti provenienti dall'esterno ... 30
4.1.2 Documenti interni formali ... 31
4.1.3 Documenti informatici provenienti da casella di posta elettronica certificata e interoperabilità di protocollo ... 31
4.1.4 Documenti informatici ricevuti su caselle di posta elettronica non certificata ... 31
4.1.5 Ricezione di documenti cartacei a mezzo posta convenzionale ... 32
4.1.6 Errata ricezione di documenti informatici ... 33
4.1.7 Errata ricezione di documenti cartacei ... 33
4.1.8 Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti informatici ... 34
4.1.9 Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti cartacei ... 34
4.1.10 Attività di protocollazione dei documenti ... 34
4.1.11 Archiviazione dei documenti informatici ... 34
4.1.12 Archiviazione delle copie per immagine di documenti cartacei ... 35
4.1.13 Smistamento ed assegnazione dei documenti ricevuti ... 35
4.1.14 Archiviazione dei documenti nell'archivio corrente ... 35
4.1.15 Archiviazione dei documenti e dei fascicoli nella fase corrente ... 36
4.2 Flusso dei documenti in uscita dall' Area Organizzativa Omogenea (AOO) ... 36
4.2.1 Sorgente interna dei documenti ... 36
4.2.2 Verifica formale dei documenti da spedire ... 36
4.2.3 Registrazione di protocollo e segnatura ... 36
4.2.4 Trasmissione di documenti informatici ... 36
4.2.5 Trasmissione di documenti cartacei a mezzo posta ... 37
4.2.6 Affrancatura dei documenti in partenza ... 37
4.2.7 Documenti in partenza per posta convenzionale con più destinatari ... 37
4.2.8 Inserimento delle ricevute di trasmissione nel fascicolo ... 37

5 – Regole di smistamento, assegnazione e presa in carico dei documenti ricevuti ... 39
5.1 Regole disponibili con il Sistema di Protocollo ... 39
5.2 Attività di smistamento, presa in carico ed assegnazione dei documenti ... 39
5.3 Corrispondenza di particolare rilevanza ... 40
5.4 Modifica degli smistamenti e delle assegnazioni ... 40

6 – Regole di smistamento dei documenti inviati ... 41

7 – Unità Organizzativa di registrazione di Protocollo (UOP) e tenuta dei documenti ... 42
7.1 Unità Organizzative di registrazione di Protocollo ... 42
7.2 Servizio per la tenuta del protocollo informatico e dell'archivio ... 43
7.3 Operatori di protocollo ... 44
7.3.1 Operatori dell'Ufficio centrale di protocollo denominata "ufficio archivio e protocollo" ... 44
7.3.2 Operatori di protocollo su postazione decentrata addetti alla protocollazione dei documenti ... 45
7.3.3 Operatori di protocollo su postazione decentrata addetti alla presa in carico ed assegnazione dei documenti ... 45

8 – Sistema di classificazione, fascicolazione e archiviazione dei documenti ... 46
8.1 Protezione e conservazione degli archivi pubblici ... 46
8.1.1 Caratteristiche generali ... 46
8.1.2 Misure di protezione e conservazione degli archivi pubblici ... 46
8.2 Titolario o piano di classificazione ... 46
8.2.1 Titolario ... 46
8.2.2 Classificazione dei documenti ... 47
8.3 Fascicoli ... 47

8.3.1 Fascicolazione dei documenti 47
8.3.2 Apertura e chiusura dei fascicoli 47
8.3.3 Fascicoli relativi ad affari o procedimenti amministrativi 48
8.3.4 Fascicoli relativi a persone fisiche o giuridiche 48
8.4 Serie archivistiche e repertori 48
8.4.1 Serie archivistiche 48
8.4.2 Repertori e serie archivistiche 48
8.5 La tenuta dell'Archivio 49
8.6 Selezione e scarto di documenti di inutile conservazione 50

9 – Modalità di produzione e di conservazione delle registrazioni di Protocollo informatico 52
9.1 Unicità del protocollo informatico 52
9.2 Registro giornaliero di protocollo 52
9.3 Registrazione di protocollo 52
9.3.1 Documenti informatici 53
9.3.2 Documenti analogici (cartacei e supporti rimovibili) 53
9.4 Elementi facoltativi delle registrazioni di protocollo 53
9.5 Segnatura di protocollo dei documenti 54
9.5.1 Segnatura di protocollo dei documenti informatici 54
9.5.2 Segnatura di protocollo dei documenti cartacei 54
9.6 Annullamento delle registrazioni di protocollo 55
9.7 Livello di riservatezza 55
9.8 Casistica e comportamenti 55
9.8.1 Registrazioni di protocollo con livello di particolare riservatezza 55
9.8.2 Documenti cartacei in uscita con più destinatari 56
9.8.3 Documenti cartacei ricevuti a mezzo telegramma 56
9.8.4 Documenti anonimi non firmati o con firma illeggibile 56
9.8.5 Documenti digitali pervenuti erroneamente e protocollati 56
9.8.6 Documenti digitali già pervenuti in forma cartacea 57
9.8.7 Documenti cartacei pervenuti erroneamente 57
9.8.8 Documenti con allegati voluminosi 57
9.8.9 Documenti con oggetto multiplo 57
9.8.10 Documenti informatici con certificato di firma scaduto o revocato 57
9.8.11 Protocollazione di un numero consistente di documenti cartacei 57
9.8.12 Protocollazione di documenti inerenti a gare di appalto presentati su supporto cartaceo 58
9.8.13 Protocolli urgenti 58
9.8.14 Protocollazione dei messaggi di posta elettronica convenzionale 58
9.8.15 Copie "per conoscenza" 58
9.8.16 Corrispondenza personale 58
9.8.17 Integrazioni documentali 58
9.8.18 Termini di registrazione di protocollo 59
9.9 Gestione delle registrazioni di protocollo con il Sistema di Protocollo 59
9.10 Registrazioni di protocollo 59
9.10.1 Attribuzione del protocollo 59
9.10.2 Registro informatico di protocollo 59

10 – Modalità di utilizzo del registro di emergenza 61
10.1 Il registro di emergenza 61
10.2 Modalità di apertura del registro di emergenza 61
10.3 Chiusura e recupero del registro di emergenza 62

11 – Approvazione e aggiornamento del manuale, regole transitorie e finali 63
11.1 Modalità di approvazione e aggiornamento del manuale 63
11.2 Pubblicazione e divulgazione 63
11.3 Formazione del personale 63

A1 – Glossario dei termini e principali riferimenti normativi ..... Errore. Il segnalibro non è definito.

A2 – Documenti esclusi dalla registrazione di protocollo..... Errore. Il segnalibro non è definito.

A3 – **Registrazioni particolari** ..... Errore. Il segnalibro non è definito.

A4 – **Titolario del Protocollo della Provincia / Piano di classificazione** .. Errore. Il segnalibro non è definito.

A5 – **Piano di fascicolazione** ..... Errore. Il segnalibro non è definito.

A6 – **Manuale di scarto / Piano di conservazione** ..... Errore. Il segnalibro non è definito.

A7 – **Linee guida per la gestione dell'archivio corrente, storico e di quello di deposito** ..... Errore. Il segnalibro non è definito.

A8 – **Manuale di conservazione** ..... Errore. Il segnalibro non è definito.

A9 – **Piano per la sicurezza informatica** ..... Errore. Il segnalibro non è definito.

A10 – **Regolamento per l'accesso agli atti** ..... Errore. Il segnalibro non è definito.

A11 – **Funzionigramma con nomina del DPO e altre nomine** ..... Errore. Il segnalibro non è definito.

CAPITOLO 1

1 – Disposizioni generali

1.1 Premessa

Il presente manuale di gestione dà attuazione delle *"Linee guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici"* del maggio 2021, predisposte dall'Agenzia per l'Italia Digitale (AGID), che costituiscono la nuova versione aggiornata delle regole tecniche in materia di formazione, protocollazione, gestione e conservazione del documento.

Obiettivo del Manuale di gestione è descrivere il sistema di gestione documentale dell'Ente, anche ai fini della conservazione, a partire dalla fase di protocollazione della corrispondenza in ingresso e in uscita e di quella interna, e le funzionalità disponibili per gli addetti al servizio e per i soggetti esterni che, a diverso titolo, interagiscono con l'amministrazione. Il protocollo informatico, a partire dalle sue funzionalità minime, costituisce l'infrastruttura di base tecnico-funzionale su cui ha preso avvio il processo di ammodernamento e di trasparenza dell'attività dell'amministrazione provinciale. Il manuale è destinato alla più ampia diffusione interna ed esterna, in quanto fornisce le istruzioni complete per eseguire correttamente le operazioni di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione e archiviazione dei documenti. Il presente documento, pertanto, si rivolge non solo agli operatori di protocollo, ma, in generale, a tutti i dipendenti e ai soggetti esterni che si relazionano con l'amministrazione.

1.2 Ambito di applicazione

In coerenza con il quadro normativo di riferimento, il manuale descrive le procedure e fornisce le istruzioni per la corretta formazione, gestione, tenuta e conservazione della documentazione sia analogica che digitale. Esso descrive, altresì, le modalità di gestione dei flussi documentali e degli archivi, in modo tale da organizzare e governare la documentazione ricevuta, inviata o comunque prodotta dalla Provincia di Mantova, secondo parametri di corretta registrazione di protocollo, smistamento, assegnazione, classificazione, fascicolatura, e conservazione dei documenti. Tali attività sono finalizzate alla corretta identificazione e reperibilità dei documenti acquisiti e/o creati dalla Provincia nell'ambito dell'esercizio delle proprie funzioni amministrative, nel rispetto della normativa vigente anche in materia di trasparenza degli atti amministrativi, di tutela e protezione dei dati personali e delle politiche di sicurezza

informatica.

Il manuale, dunque, costituisce una guida dal punto di vista operativo per tutti coloro che gestiscono documenti all'interno dell'Ente (operatori di protocollo, responsabili del procedimento, ecc.), per realizzare le corrette operazioni di gestione documentale, ma anche un vademecum esterno per i cittadini e per le imprese, per comprendere e per collaborare nella gestione documentale stessa (ad esempio utilizzando formati idonei per la formazione delle istanze, ecc.).

Il manuale di gestione documentale deve essere sottoposto a periodico aggiornamento, in ragione dell'evoluzione normativa e tecnologica.

1.3 Definizione dei termini e glossario

- Amministrazione: Provincia di Mantova;
- Codice dell'Amministrazione Digitale o CAD: D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 e successive modifiche e integrazioni;
- Codice dei beni culturali del paesaggio: D.Lgs. 22.1.2004, n. 42;
- Linee Guida AGID o Linee Guida: Linee guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici;
- Testo Unico: D.P.R. 20 dicembre 2000, n. 445 - Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa;
- AOO - Area Organizzativa Omogenea denominata Provincia di Mantova;
- IPA - Indice delle Pubbliche Amministrazioni;
- RPA - Responsabile del Procedimento Amministrativo - il dipendente che ha la responsabilità dell'esecuzione degli adempimenti amministrativi relativi ad un affare;
- RSP - Responsabile del Servizio per la tenuta del protocollo informatico, e dell'archivio;
- RTP - Responsabile tecnico per la tenuta del sistema di gestione informatica del protocollo;
- SdP - Sistema di protocollo informatico;
- SMTP – Servizio per la trasmissione via internet di e-mail;
- UOP - Unità Organizzative di registrazione di Protocollo - rappresentano gli uffici che svolgono attività di registrazione di protocollo;
- UOR - Unità Organizzative Responsabili o - un insieme di uffici che, per tipologia di mandato istituzionale e competenza di funzione amministrativa perseguita, di obiettivi e di attività svolta, presentano esigenze di gestione della documentazione in modo unitario e coordinato.

1.4 Area Organizzativa Omogenea (AOO) e modello organizzativo adottato

Per la gestione dei documenti, è stata individuata un'unica Area Organizzativa Omogenea (AOO), denominata "**Provincia di Mantova**", che comprende tutte le diverse strutture organizzative in cui si articola l'Ente.
Il codice identificativo della AOO nell'IPA è p_mn.
Ai fini della gestione del sistema documentale, sono stati poi individuati, all'interno dell'AOO, una pluralità di Unità organizzative responsabili (UOR).
L'unità organizzativa responsabile è un complesso organizzato di risorse umane e strumentali a cui è affidata una competenza omogenea nell'ambito della quale i dipendenti assumono la responsabilità nella trattazione di affari, attività e procedimenti amministrativi (Aree, Servizi e Uffici).
Il sistema di protocollazione adottato dalla Provincia di Mantova è unico ed è accentrato per la corrispondenza in entrata nonché per la documentazione pervenuta a mezzo PEC istituzionale e tramite interoperabilità, è decentrato per la corrispondenza interna e in uscita, attraverso tutte le Unità organizzative responsabili, che svolgono anche i compiti di Unità Organizzative di registrazione di Protocollo (UOP).
Gli addetti alla registrazione dei protocolli in uscita e di quelli interni dipendono funzionalmente e rispondono al Dirigente dell'Unità Organizzativa di riferimento, il quale è tenuto a vigilare sul loro operato.
Tutti gli operatori sono obbligati al pieno e scrupoloso rispetto delle istruzioni impartite con il presente manuale e a quelle diffuse dal Responsabile della gestione documentale attraverso circolari esplicative.

1.5 Accreditamento dell'Area Organizzativa Omogenea (AOO) all'IPA

L'Amministrazione, ottemperando agli adempimenti previsti, si è accreditata presso l'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA), tenuto e reso pubblico dalla medesima, fornendo le informazioni che la individuano. Il codice identificativo "**p_mn**" è stato generato e attribuito all'Amministrazione. L'indice delle pubbliche amministrazioni (IPA) è accessibile tramite il relativo sito internet da parte di tutti i soggetti pubblici o privati. L'Amministrazione comunica tempestivamente all'IPA ogni successiva modifica delle proprie credenziali di riferimento e la data in cui la modifica stessa sarà operativa.
Il referente dell'Amministrazione per l'IPA è stato individuato nel responsabile del servizio Affari Generali che comprende l'ufficio archivio e protocollo dell'ente.

1.6 Dematerializzazione dei procedimenti amministrativi dell' Area Organizzativa Omogenea (AOO)

L'amministrazione ha avviato procedure tali da consentire, in coerenza con le disposizioni normative e regolamentari in materia (con particolare riferimento alle Linee guida AGID), che nella Area Organizzativa Omogenea (AOO) siano prodotti, gestiti, inviati e conservati solo documenti informatici. È prevista la riproduzione su carta degli originali informatici firmati e protocollati solo nel caso in cui il destinatario non sia nelle condizioni di ricevere e visualizzare i documenti informatici. Gli eventuali documenti cartacei ricevuti, dopo registrazione e segnatura di protocollo, sono sottoposti al processo di scansione per la loro dematerializzazione.

1.7 Servizio per la gestione informatica del protocollo

Nell' Area Organizzativa Omogenea è presente l'Ufficio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi, inquadrato all'interno del Servizio Affari Generali – Assistenza tecnico amministrativa agli enti locali – Servizi generali.
Al suddetto Ufficio è preposto il Responsabile del Servizio per la tenuta del protocollo informatico e dell'archivio (RSP), della gestione dei flussi documentali e degli archivi; tale soggetto, in possesso di competenze archivistiche e informatiche, coordina le attività degli operatori di protocollo, e vigila sulla corretta gestione dei flussi documentali e degli archivi.

L'Ufficio protocollo garantisce la corretta gestione dei documenti durante il loro intero ciclo di vita e vigila sull'osservanza della corretta applicazione della normativa in materia di gestione documentale, espletando tutti i compiti ad esso attribuiti dalla legge o dalla regolamentazione interna all'Ente.

In particolare, l'Ufficio:

- provvede a dare attuazione al presente manuale;
- garantisce il rispetto delle disposizioni normative durante le operazioni di registrazione e di segnatura di protocollo;
- garantisce la corretta conservazione della copia del registro giornaliero di protocollo;
- sollecita il ripristino del servizio in caso di indisponibilità del medesimo;
- garantisce il buon funzionamento degli strumenti interni all'Area Organizzativa Omogenea (AOO) e il rispetto delle procedure concernenti le attività di registrazione di protocollo, di gestione dei documenti e dei flussi documentali, incluse le funzionalità di accesso dall'esterno e le attività di gestione degli archivi;
- autorizza le eventuali operazioni di annullamento della registrazione di protocollo;
- vigila sull'osservanza delle disposizioni delle norme vigenti da parte del personale autorizzato e degli incaricati;
- cura l'apertura, l'uso e la chiusura del registro di protocollazione di emergenza con gli strumenti e le funzionalità disponibili nel Sistema di Protocollo.

All'interno dell'AOO sono stati nominati il Responsabile della Gestione Documentale, nonché il relativo vicario ed il Responsabile della Conservazione, che svolgono le funzioni loro attribuite dalla legge, tra cui la predisposizione e l'aggiornamento del Manuale di Gestione, del Manuale di Conservazione. e del Piano per la sicurezza informatica.

Al fine di provvedere alla transizione digitale, l'Amministrazione ha individuato il Responsabile per la transizione digitale a cui affidare la transizione alla modalità operativa digitale ed i conseguenti processi di riorganizzazione finalizzati alla realizzazione di un'amministrazione digitale aperta, di servizi facilmente utilizzabili e di qualità, attraverso una maggiore efficienza ed economicità.

1.8 Sistema di gestione documentale: archivio

La gestione documentale è un processo che può essere suddiviso in tre fasi principali: formazione, gestione e conservazione. Nell'ambito di ognuna delle suddette fasi si

svolgono una serie di attività che si distinguono per complessità, impatto, natura, finalità e/o effetto, anche giuridico, alle quali corrispondono approcci metodologici e prassi operative distinte.
La gestione documentale, affinché possa essere efficiente e sicura, deve essere necessariamente presidiata da specifiche procedure e strumenti informatici, in grado di governare, con efficacia, ogni singolo accadimento che coinvolge la vita del documento ed effettuata secondo i principi generali in materia di trattamento dei dati personali, anche mediante un'adeguata analisi del rischio. Un corretto processo di gestione del documento, sin dalla fase di formazione, rappresenta, infatti, la migliore garanzia per l'adempimento degli obblighi tipici della gestione degli archivi.

Convenzionalmente, per motivi organizzativi, tecnici, funzionali e di responsabilità, l'archivio, nella sua completezza ed unitarietà si suddivide in tre grandi sezioni:

- **archivio corrente**: costituito da tutti i documenti relativi ad affari correnti e a procedimenti amministrativi in corso di trattazione conservati presso le Unità organizzative responsabili;

- **archivio di deposito**: costituito dai documenti relativi a procedimenti e ad attività concluse, da conservare per il periodo stabilito dal Massimario di scarto. È con riferimento al contenuto di questa sezione che si effettuano gli scarti d'archivio e si seleziona la documentazione per la conservazione permanente;

- **archivio storico**: costituito dai documenti selezionati per la conservazione permanente.

L'archivio di deposito viene gestito dal Responsabile del Servizio per la tenuta del protocollo informatico e dell'archivio (RSP) e l'archivio storico è conservato a cura della Responsabile del Servizio turismo, cultura e sport.

1.9 Copie di riserva

È garantita la corretta esecuzione delle operazioni di salvataggio dei dati ai sensi della normativa vigente; alla fine di ogni giornata lavorativa i dati vengono salvati su supporti informatici rimovibili e su apposita cartella riservata ubicata in sede diversa da quella ove posto il server del protocollo informatico, a cura del Servizio Sistemi Informativi.
Nell'ambito del servizio di gestione informatica del protocollo, per garantire la non modificabilità delle operazioni di registrazione, al termine della giornata lavorativa, il registro giornaliero informatico di protocollo, viene inviato in conservazione ai sensi della normativa vigente.

1.10 Caselle di Posta Elettronica

L'Area Organizzativa Omogenea (AOO) si è dotata di una casella di posta elettronica certificata istituzionale per la corrispondenza, sia in ingresso che in uscita, resa pubblica sulla home page del sito internet istituzionale. Tale casella costituisce l'indirizzo virtuale

della Area Organizzativa Omogenea (AOO) e di tutti gli uffici che ad essa fanno riferimento ed è collegata al Sistema di Protocollo (SdP).
L'Amministrazione munisce i propri dipendenti di una casella di posta elettronica convenzionale. Sono state create ulteriori caselle di posta elettronica, condivise tra più utenti, per la gestione di specifiche esigenze degli uffici.

1.11 Sistema di classificazione dei documenti

Per la classificazione dei documenti viene utilizzato il Titolario di classificazione documentale. Il Titolario dettagliato è descritto nell'Allegato 4 di questo manuale.

1.12 Formazione

Nell'ambito dei piani formativi richiesti a tutte le amministrazioni per la valorizzazione del personale delle pubbliche amministrazioni, l'amministrazione garantisce percorsi formativi specifici e generali che coinvolgono tutte le figure professionali con specifico riferimento:

- all'uso dell'applicativo per la gestione e l'implementazione del sistema di protocollo informatico;
- ai processi di semplificazione ed alle innovazioni procedurali necessarie per una corretta gestione dei flussi documentali;
- agli strumenti ed alle tecniche per la gestione digitale delle informazioni, con particolare riguardo alle politiche di sicurezza e della conservazione;
- alla materia archivistica, imprescindibile per poter creare e gestire fascicoli digitali.

CAPITOLO 2

2 – Eliminazione dei registri di Protocollo diversi dal registro ufficiale di Protocollo informatico

Il presente capitolo riporta la pianificazione, le modalità e le misure organizzative e tecniche finalizzate alla eliminazione dei protocolli diversi dal protocollo informatico generale.

2.1 Piano di attuazione

In coerenza con quanto previsto e disciplinato dal presente manuale tutti i documenti inviati e ricevuti dall'Amministrazione sono registrati all'interno del registro di protocollo informatico generale, compresa la posta interna soggetta a registrazione di protocollo.
Tutti i protocolli diversi dal protocollo informatico generale sono da considerarsi di fatto e di diritto aboliti ad esclusione di quelli soggetti a registrazione particolare dell'Ente.

2.2 Controllo

Il Responsabile del Servizio di Protocollo (RSP) provvede al monitoraggio dell'operato di tutti gli uffici di registrazione di protocollo, per verificarne la conformità ai contenuti del presente manuale. In particolare, detto Responsabile esegue periodicamente controlli a campione per la verifica del corretto uso dell'unico registro di protocollo.

CAPITOLO 3

3 – Formazione dei documenti informatici

Il presente capitolo descrive le procedure adottate per la formazione, la gestione, la trasmissione, l'interscambio, l'accesso e la conservazione dei documenti informatici, anche in relazione alle norme sulla protezione dei dati personali e alle relative misure di sicurezza.
I documenti e le informazioni trattate dall'Area Organizzativa Omogenea (AOO) sono disponibili, integre e riservate.
I dati personali comuni, particolari e/o giudiziari vengono custoditi in modo da ridurre al minimo i rischi di distruzione o perdita (anche accidentale), di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta, mediante l'adozione di idonee e preventive misure di sicurezza adottate in base alle specifiche caratteristiche del trattamento e al progresso tecnologico.
I dati personali registrati nel log del sistema operativo, del sistema di controllo degli accessi e delle operazioni svolte con il Sistema di Protocollo (SdP) saranno conservati secondo le vigenti norme e saranno consultabili solo in caso di necessità.

3.1 Documento amministrativo: informatico e analogico. Caratteristiche, formazione e disciplina applicabile

Per documento amministrativo, ai sensi dell'art. 1, comma 1, lett. a), del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, si intende *"ogni rappresentazione, comunque formata, del contenuto di atti, anche interni, delle pubbliche amministrazioni o, comunque, utilizzati ai fini dell'attività amministrativa".*

Nell'ambito del processo di gestione documentale, il documento amministrativo, dal punto di vista operativo, è classificabile in documento:

• ricevuto;

• inviato;

• di rilevanza esterna;

• di rilevanza interna.

In base alla natura, invece, è classificabile in documento:

• analogico;

• informatico.

Per ciò che concerne la trasmissione dei documenti tra Pubbliche Amministrazioni, ai sensi di quanto disposto dall'art. 47 del CAD, essa deve avvenire:

• attraverso l’utilizzo della posta elettronica;

• mediante cooperazione applicativa (interscambio automatico di informazioni con gli altri sistemi, per le proprie finalità applicative).

Le comunicazioni sono valide, ai fini del procedimento amministrativo, una volta che ne sia stata verificata la provenienza. A tal fine, ai sensi dell’art. 47, comma 2 del CAD, devono risultare:

• sottoscritte con firma digitale o altro tipo di firma elettronica qualificata;

• dotate di segnatura di protocollo di cui all'articolo 55 del DPR 28 dicembre 2000, n. 445;

• in altra maniera nel rispetto della normativa vigente (in ogni caso esclusa la trasmissione di documenti a mezzo fax);

•trasmesse attraverso sistemi di posta elettronica certificata di cui al DPR 11 febbraio 2005, n. 68.

3.1.1 Il documento informatico

Caratteristiche e formazione

Il documento informatico è la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti, è quindi un file, cioè una sequenza determinata di valori binari. L’art. 20 del CAD prevede che tale documento soddisfi il requisito della forma scritta e abbia l'efficacia prevista dall'articolo 2702 del Codice Civile quando vi sia apposta una firma digitale, un altro tipo di firma elettronica qualificata o una firma elettronica avanzata o, comunque, quando sia formato, previa identificazione informatica del suo autore, attraverso un processo avente i requisiti fissati dall'AgID, con modalità tali da garantire la sicurezza, l’integrità e l’immodificabilità del documento e, in maniera manifesta e inequivoca, la sua riconducibilità all'autore.
I documenti informatici prodotti, indipendentemente dal software utilizzato per la loro redazione, prima della loro eventuale sottoscrizione con firma digitale sono convertiti in uno dei formati aperti standard previsti dalle “Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici” al fine di garantire la non alterabilità durante le fasi di accesso e conservazione e l’immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura.
Un documento nativo informatico non può essere convertito in formato analogico prima della sua eventuale acquisizione al sistema di protocollo o di archiviazione informatica.

Il documento informatico è formato mediante una delle seguenti modalità:

1. creazione tramite l’utilizzo di strumenti software che assicurino la produzione di documenti nei formati previsti nell’allegato 2 delle *“Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici”* di AGID;
2. acquisizione di un documento informatico per via telematica o su supporto informatico, acquisizione della copia per immagine su supporto informatico di un documento analogico, acquisizione della copia informatica di un documento analogico;

3. memorizzazione su supporto informatico in formato digitale delle informazioni risultanti da transazioni o processi informatici o dalla presentazione telematica di dati attraverso moduli o formulari resi disponibili all'utente;
4. generazione o raggruppamento anche in via automatica di un insieme di dati o registrazioni, provenienti da una o più banche dati, anche appartenenti a più soggetti interoperanti, secondo una struttura logica predeterminata e memorizzata in forma statica.

Il documento informatico deve essere identificato in modo univoco e persistente.
All'interno della Pubblica Amministrazione, l'identificazione dei documenti oggetto di registrazione di protocollo avviene mediante la segnatura di protocollo che risulta univocamente accoppiata al documento.
In alternativa, l'identificazione univoca può essere realizzata mediante associazione al documento di una sua impronta crittografica basata su funzioni di *hash* che siano ritenute crittograficamente sicure.
Il documento informatico è immodificabile allorché la sua memorizzazione su supporto informatico in formato digitale non può essere alterata nell'accesso, nella gestione e nella conservazione.

Nel caso di documento informatico formato secondo i sopracitati punti 1) e 2), l'immodificabilità e l'integrità sono garantite da una o più delle seguenti operazioni:

- apposizione di una firma elettronica qualificata o di un sigillo elettronico qualificato o firma elettronica avanzata;
- memorizzazione su sistemi di gestione documentale che adottino idonei criteri di sicurezza;
- versamento ad un sistema di conservazione.

Nel caso di documento informatico formato secondo i sopra citati punti 3) e 4) le caratteristiche di immodificabilità e di integrità sono garantite da una o più delle seguenti operazioni:

- apposizione di una firma elettronica qualificata o di un sigillo elettronico qualificato o firma elettronica avanzata;
- registrazione dell'esito dell'operazione di formazione del documento informatico, compresa l'applicazione di misure per la protezione dell'integrità delle basi di dati e per la produzione e conservazione dei log di sistema;
- produzione di una estrazione statica dei dati e il trasferimento della stessa nel sistema di conservazione.

La certezza dell'autore del documento corrisponde alla capacità di poter associare al documento in maniera certa e permanente il soggetto che lo ha sottoscritto.

Al momento della formazione del documento informatico immodificabile, devono essere generati e associati permanentemente ad esso i relativi metadati.

L'insieme minimo dei metadati è costituito da:

- l'identificativo alfanumerico univoco e persistente;
- il riferimento temporale;
- l'oggetto;
- il soggetto che ha formato il documento;
- il destinatario, se presente;
- l'impronta crittografica del documento informatico (eventualmente contenuta in una firma, sigillo o marcatura temporale elettronica e qualora non già coincidente con l'identificativo univoco).

Eventuali ulteriori metadati sono associati in funzione del contesto e delle necessità gestionali e conservative, in conformità a quanto previsto nell'allegato 5 delle *"Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici" di AGID".*

La disponibilità e la riservatezza delle informazioni contenute nel documento informatico sono garantite attraverso l'adozione di specifiche politiche e procedure predeterminate dall'ente, in conformità con le disposizioni vigenti in materia di accesso e protezione dei dati personali.
L'evidenza informatica corrispondente al documento informatico immodificabile è prodotta in uno dei formati contenuti nell'allegato 2 delle Linee Guida AGID ove sono specificate, tra le altre, le caratteristiche e i criteri di scelta del formato stesso.

Requisiti di sicurezza

Le risorse strumentali e le procedure utilizzate per la formazione dei documenti informatici garantiscono:

- l'identificabilità del soggetto che ha formato il documento;
- la sottoscrizione dei documenti informatici, quando prescritta, con firma digitale ai sensi delle vigenti norme tecniche;
- l'idoneità dei documenti ad essere gestiti mediante strumenti informatici e ad essere registrati mediante il protocollo informatico;
- l'accesso ai documenti informatici tramite sistemi informativi automatizzati;
- la leggibilità dei documenti nel tempo;
- l'interscambiabilità dei documenti all'interno della stessa Area Organizzativa Omogenea (AOO).

I documenti informatici redatti dall' Area Organizzativa Omogenea (AOO) con i prodotti d'automazione di ufficio vengono salvati, prima della loro sottoscrizione con firma digitale, nei formati standard indicati dall'allegato 2 delle *"Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici" di AGID*, al fine di garantire la leggibilità per altri sistemi, la non alterabilità durante le fasi di accesso e conservazione e l'immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura del documento.
Sottoscrizione dei documenti informatici: per attribuire in modo certo la titolarità del documento, lo stesso è sottoscritto con firma digitale o altra firma elettronica apposta ai sensi del D.P.C.M. 22 febbraio 2013 *"Regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme elettroniche avanzate, qualificate e digitali"*. Per

l'apposizione della firma digitale l'Ente si avvale dei servizi di un'autorità di certificazione iscritta nell'elenco pubblico dei certificatori accreditati tenuto dall'agenzia per l'Italia digitale.
Validazione temporale dei documenti informatici: il registro di protocollo informatico conserva l'impronta di ogni documento registrato, consentendo la verifica dell'integrità del documento, anche successivamente alla scadenza del certificato di firma. La registrazione di protocollo, per la sua funzione di atto pubblico e le sue caratteristiche funzionali (non modificabilità dei dati, data e ora di registrazione, log delle modifiche successive la registrazione), costituisce validazione temporale in quanto la data di registrazione contenuta nella segnatura di protocollo è un riferimento opponibile a terzi. Il registro di protocollo, anche in forma digitale, è atto pubblico di fede privilegiata che certifica l'effettivo ricevimento e l'effettiva spedizione di un documento ad una certa data, indipendentemente dalla regolarità del documento stesso. Costituiscono inoltre validazione temporale, secondo la normativa vigente:

- il riferimento temporale contenuto nella segnatura di protocollo;
- il riferimento temporale ottenuto attraverso la procedura di conservazione dei documenti in conformità alle norme vigenti;
- il riferimento temporale ottenuto attraverso l'utilizzo di posta elettronica certificata;
- Il riferimento temporale ottenuto attraverso l'utilizzo della marcatura postale elettronica ai sensi dell'art. 14, comma 1, punto 1.4 della Convenzione postale universale e ss.mm.ii.

Considerato che tutti i sistemi di validazione temporale sopra richiamati sono asincroni rispetto al momento di sottoscrizione, nel senso che la validazione temporale viene apposta solo in un momento diverso e sicuramente successivo alla sottoscrizione digitale, l'apposizione di una validazione temporale ad un documento informatico sottoscritto, deve essere la più tempestiva possibile. La regola deve essere quella di far trascorrere il minor tempo possibile tra la sottoscrizione digitale del documento e l'apposizione della validazione temporale. Per ottenere una corretta validazione temporale è fondamentale verificare che la firma digitale apposta sul documento sia valida prima della registrazione di protocollo.

Firma elettronica

La sottoscrizione dei documenti informatici è ottenuta con processi di firma elettronica conformi alle disposizioni dettate dalla normativa vigente.

Per l'apposizione della firma digitale, l'Ente si avvale dei servizi delle autorità di certificazione iscritte nell'elenco pubblico dei certificatori accreditati tenuto dall'Agenzia per l'Italia Digitale.

I documenti informatici prodotti, indipendentemente dal software utilizzato per la loro redazione, prima della sottoscrizione con firma digitale, sono convertiti nel formato standard PDF/A, al fine di garantirne l'immodificabilità e la corretta archiviazione e conservazione nel tempo.

La firma digitale viene utilizzata come forma di sottoscrizione per garantire i requisiti di integrità e immodificabilità. La verifica delle firme digitali dei documenti prodotti o ricevuti avviene attraverso l'utilizzo di software rilasciati gratuitamente, secondo la normativa, dagli enti certificatori.

I documenti informatici sottoscritti con firma digitale prodotti dall'Ente non riportano al loro interno la segnatura di protocollo: il documento firmato digitalmente infatti, non deve essere modificato dopo la firma, altrimenti questa perde di validità, e la protocollazione deve sempre avvenire dopo la firma, attestando il protocollo in uscita la trasmissione del documento. Per

tali documenti, quindi, la segnatura di protocollo è costituita da un insieme di metadati che vengono associati al documento in fase di spedizione telematica (segnatura informatica conforme alle specifiche di cui alla Circolare AGID n.60 del 23-01-2013).

3.1.2 Il documento analogico

Per documento analogico si intende un documento amministrativo *"formato utilizzando una grandezza fisica",* come le tracce su carta (documenti cartacei), come le immagini su film (pellicole, microfilm), come le magnetizzazioni su nastro (cassette e nastri magnetici audio e video).
La redazione di documenti originali in formato analogico è consentita, salvo speciali norme di legge, solo nei casi in cui risulti necessaria data l'impossibilità di utilizzare strumenti informatici.
Tutti i documenti su cui vengono apposti manualmente dati di registrazione a protocollo, sigle e firma autografa (che non sono sottoscritti con firma elettronica, semplice, avanzata o digitale), sono documenti amministrativi analogici.

Si definisce "originale" il documento cartaceo nella sua redazione definitiva, perfetta ed autentica negli elementi sostanziali e formali, comprendente tutti gli elementi di garanzia e di informazione del mittente e del destinatario, stampato su carta intestata e dotato di firma autografa.
La sottoscrizione di un documento determina:
• l'identificazione dell'autore del documento;
• la paternità del documento: con la sottoscrizione l'autore del documento si assume la paternità dello stesso, anche in relazione al suo contenuto;
• l'integrità del documento: il documento scritto e sottoscritto manualmente garantisce l'integrità del contenuto ed impedisce alterazioni materiali da parte di persone diverse da quella che lo ha predisposto.

3.2 Il documento amministrativo nel processo di gestione

Nell'ambito del processo di gestione documentale, il documento amministrativo, dal punto di vista operativo, è classificabile in documento:

- ricevuto;
- inviato;
- interno formale;
- interno informale.

3.2.1 Documento ricevuto dall'Amministrazione

I documenti amministrativi possono essere acquisiti dall'Amministrazione con diversi mezzi e modalità in base alla tecnologia utilizzata dal mittente.

Un documento informatico può essere recapitato:

- a mezzo posta elettronica ordinaria o certificata;
- tramite interoperabilità di protocollo tra pubbliche amministrazioni;
- tramite la piattaforma informatica della Provincia di Mantova messa a disposizione dei cittadini;

- su supporto rimovibile quale, ad esempio, cd rom, dvd, pen drive, consegnato direttamente all'ufficio di competenza o inviato per posta convenzionale, raccomandata o corriere (caso ormai sporadico).

Un documento analogico può essere recapitato:

- a mezzo posta ordinaria, raccomandata o corriere;
- a mezzo telefax (esclusivamente nei rapporti tra pubblica amministrazione e privati);
- telegramma;
- a mezzo consegna diretta agli uffici dell'Amministrazione o per il tramite di persona delegata.

3.2.2 Documento inviato dall'Amministrazione

I documenti informatici, compresi gli eventuali allegati anch'essi informatici, sono inviati, di norma, per mezzo di interoperabilità di protocollo o posta elettronica certificata.
In alternativa, il documento informatico può essere riversato su supporto rimovibile non modificabile e trasmesso con altri mezzi di trasporto al destinatario.
I documenti su supporto cartaceo sono inviati:

- a mezzo posta ordinaria, posta raccomandata o corriere;
- a mezzo telefax o telegramma;
- a mezzo consegna diretta a mani al destinatario**.**

3.2.3 Documento interno formale

I documenti interni dell'Amministrazione devono essere formati con tecnologie informatiche. Lo scambio tra gli uffici dell'Amministrazione di documenti informatici di rilevanza amministrativa giuridico-probatoria avviene, di norma, per mezzo della procedura di protocollo informatico nell'unico registro di protocollo informatico; il documento informatico scambiato viene prima sottoscritto con firma digitale e poi protocollato.

3.2.4 Documento interno informale

Per questa tipologia di corrispondenza, la cui fascicolazione e conservazione è facoltativa, vale il disposto del precedente punto, ad eccezione dell'obbligatorietà dell'operazione di sottoscrizione e di protocollazione. Di conseguenza, per la formazione, la gestione e la sottoscrizione di documenti informatici aventi rilevanza esclusivamente interna ciascun ufficio adotta, nei limiti della propria autonomia organizzativa, le regole sopra illustrate ad eccezione della obbligatorietà dell'operazione di sottoscrizione e di protocollazione.

3.3 Duplicato del documento informatico e analogico

Il duplicato del documento informatico è un documento prodotto mediante idoneo processo o strumento che assicuri che il documento informatico, ottenuto sullo stesso sistema di memorizzazione o su un sistema diverso, contenga la stessa sequenza binaria del documento informatico di origine da cui è tratto. I duplicati informatici hanno il medesimo valore giuridico del documento informatico da cui sono tratti se prodotti in conformità alle regole tecniche. Il "duplicato informatico" è dunque un documento informatico ottenuto mediante la memorizzazione, sullo stesso dispositivo o su dispositivi diversi, della

medesima sequenza di valori binari del documento originario. Pertanto, a differenza delle copie di documenti informatici, che si limitano a mantenere il contenuto dei documenti originari (ma non il loro formato), i duplicati informatici non necessitano di attestazione di conformità all'originale da parte di un notaio o di un pubblico ufficiale, stante la loro perfetta corrispondenza nel numero e nella sequenza dei valori binari e hanno il medesimo valore giuridico del documento informatico da cui sono tratti qualora prodotti mediante processi e strumenti che assicurino la predetta sequenza.
Il duplicato di un documento analogico è la riproduzione di un documento analogico originale distrutto o smarrito che lo sostituisce a tutti gli effetti legali.

3.4 Copia del documento informatico e analogico: nozione

La copia del documento informatico è un documento informatico che, mediante processi e strumenti idonei, assicura la corrispondenza della copia alle informazioni del documento informatico di origine attraverso l'utilizzo di uno dei formati idonei ai sensi della normativa vigente. La copia del documento informatico è, dunque, un documento informatico che muta il formato del documento originario o che muta il supporto del documento originario informatico. Le copie del documento informatico hanno la stessa efficacia probatoria dell'originale da cui sono tratte se la loro conformità è attestata da un pubblico ufficiale a ciò autorizzato o se la conformità non è espressamente disconosciuta, fermo l'obbligo di conservazione dell'originale informatico.

La copia di un documento analogico è la trascrizione o riproduzione dell'originale. Si distingue in copia semplice, imitativa e conforme.
La copia semplice è la pura trascrizione dell'originale senza riguardo agli elementi formali.
La copia imitativa riproduce sia il contenuto che la forma (es. fotocopia).
La copia conforme è la copia certificata come conforme all'originale da un pubblico ufficiale autorizzato ad eseguire tale attestazione nell'esercizio delle sue funzioni (copia "autentica").

3.5 Copia informatica del documento amministrativo analogico

È possibile produrre la copia su supporto informatico di documenti amministrativi in origine su supporto analogico. La copia informatica ha il medesimo valore dell'originale analogico da cui è tratta se attestata conforme dal funzionario a ciò delegato nei modi stabiliti dalla legge. L'attestazione di conformità può essere inserita nel documento informatico contenente la copia informatica o può essere prodotta come documento separato contenente un riferimento temporale e l'impronta di ogni copia. In entrambi i casi l'attestazione deve essere sottoscritta con firma digitale del notaio o con firma digitale o firma elettronica qualificata del pubblico ufficiale a ciò autorizzato; se prodotta come documento informatico separato, questo deve contenere un riferimento temporale e l'impronta di ogni copia o estratto informatico oggetto dell'attestazione.
Per copia informatica di un documento analogico si intende:

- copia informatica del documento analogico, data dal documento informatico avente contenuto identico a quello del documento analogico da cui è tratto ma diverso come forma;
- copia per immagine su supporto informatico di documento analogico, avente contenuto e forma uguali all'originale.

La copia per immagine su supporto informatico di un documento analogico è prodotta mediante processi e strumenti che assicurano che il documento informatico abbia contenuto e forma identici a quelli del documento analogico da cui è tratto, previo raffronto dei documenti o attraverso certificazione di processo nei casi in cui siano adottate tecniche in grado di garantire la corrispondenza della forma e del contenuto dell'originale e della copia. Le copie informatiche di documenti analogici, spediti o rilasciati dai depositari pubblici autorizzati e dai pubblici ufficiali hanno la medesima efficacia probatoria degli originali se a esse è apposta o associata, da parte di colui che le spedisce o le rilascia, una firma digitale o altra firma elettronica qualificata e dichiarazione di conformità:

- per "rilascio" si intende la consegna di un supporto fisico idoneo a ricevere la memorizzazione della rappresentazione corrispondente al documento analogico e della dichiarazione di conformità munita della firma elettronica del pubblico ufficiale;
- per "spedizione" si intende l'inoltro telematico del/dei file corrispondenti per il tramite di un sistema di posta elettronica o di altro sistema di comunicazione informatica e della dichiarazione di conformità munita della firma elettronica del pubblico ufficiale.

Le copie per immagine su supporto informatico di documenti originali formati su supporto analogico hanno la medesima efficacia probatoria degli originali, se:

- la loro conformità è attestata da un notaio o da altro pubblico ufficiale a ciò autorizzato, con dichiarazione allegata al documento informatico e asseverata secondo le regole tecniche;
- sono formate nel rispetto delle regole tecniche e se la loro conformità all'originale non è espressamente disconosciuta.

3.6 Estratto informatico di documento amministrativo informatico

La copia che riproduce solo una parte del contenuto del documento viene definita *"estratto".* Gli estratti informatici devono essere prodotti in uno dei formati idonei. L'estratto così formato, di uno o più documenti informatici, se sottoscritto con firma digitale o firma elettronica qualificata da chi effettua l'estratto hanno la stessa efficacia probatoria dell'originale, salvo che la conformità allo stesso non sia espressamente disconosciuta. Laddove richiesta dalla natura dell'attività, l'attestazione di conformità può essere inserita nello stesso documento informatico contenente l'estratto, oppure prodotta come documento informatico separato; in entrambi i casi l'attestazione deve essere sottoscritta con firma digitale del notaio o con firma digitale o firma elettronica qualificata del pubblico ufficiale a ciò autorizzato; se prodotta come documento informatico separato, questo deve contenere un riferimento temporale e l'impronta di ogni copia o estratto informatico oggetto dell'attestazione.

3.7 Copia analogica di documento amministrativo informatico

La copia analogica di documento amministrativo informatico è, di norma, la stampa cartacea. La copia su supporto analogico di documento informatico, sottoscritto con firma elettronica avanzata, qualificata o digitale, per avere la stessa efficacia probatoria

dell'originale da cui è tratta, deve essere certificata come conforme all'originale in tutte le sue componenti da un pubblico ufficiale autorizzato a eseguire tale attestazione nell'esercizio delle sue funzioni (copia "autentica") salvo che la conformità allo stesso non sia espressamente disconosciuta. Resta fermo l'obbligo di conservazione dell'originale informatico.

3.8 Formazione dei documenti – aspetti operativi

Secondo quanto previsto dalla normativa vigente l'Amministrazione forma gli originali dei propri documenti con strumenti informatici.
Ogni documento per essere inoltrato in modo formale, all'esterno o all'interno dell'Amministrazione:

- deve trattare un unico argomento indicato in modo sintetico ma esaustivo, a cura dell'autore, nello spazio riservato all'oggetto;
- deve essere identificato univocamente da un solo numero di protocollo.

Le firme necessarie alla redazione e perfezione sotto il profilo giuridico del documento in partenza devono essere apposte prima della sua protocollazione.
Il documento deve consentire l'identificazione dell'Amministrazione mittente attraverso le seguenti informazioni:

- la denominazione e il logo dell'amministrazione;
- l'indicazione completa dell'Area e del Servizio che ha prodotto il documento;
- l'indirizzo completo dell'Area (via, numero civico, CAP, città, provincia) che ha prodotto il documento;
- il numero di telefono dell'ufficio specifico dell'Amministrazione provinciale;
- l'e-mail dell'ufficio specifico dell'Amministrazione provinciale.

Il documento, inoltre, deve recare almeno le seguenti informazioni:

- il numero di protocollo;
- la data di redazione (giorno, mese, anno);
- il numero degli allegati, se presenti;
- l'oggetto del documento;
- sottoscrizione digitale del Responsabile del procedimento amministrativo e/o del responsabile del provvedimento finale.

3.9 Sottoscrizione dei documenti informatici

La sottoscrizione dei documenti informatici è ottenuta con un processo di firma digitale conforme alle disposizioni dettate dalla normativa vigente. L'amministrazione si avvale dei servizi di un'autorità di certificazione accreditata, iscritta nell'elenco pubblico dei certificatori accreditati tenuto da AGID. I documenti informatici prodotti dall'Amministrazione, indipendentemente dal software utilizzato per la loro redazione, prima della sottoscrizione con firma digitale, devono essere convertiti in uno dei formati standard previsti dalla normativa vigente in materia di archiviazione al fine di garantirne l'immodificabilità.
I documenti possono essere sottoscritti digitalmente da uno o più soggetti.

3.10 Elenco dei formati dei documenti informatici

Salvo i casi in cui, in relazione a specifici flussi documentali, vi siano particolari previsioni normative, o istruzioni operative per la fruizione di servizi telematici che dispongano diversamente, l'ente assicura l'accettazione dei documenti elettronici inviati ai suoi uffici tramite posta elettronica, posta elettronica certificata e altri canali telematici oppure consegnati direttamente su supporti informatici quando sono prodotti in uno dei formati previsti dall' allegato 5 delle "Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici" di AGID.
Sono inoltre accettati dall'ente tutti i formati previsti dalle "Linee Guida nazionali per la valorizzazione del patrimonio Informativo pubblico" dell'Agenzia per l'Italia Digitale.

3.11 Requisiti dei documenti informatici di scambio

Scopo degli strumenti informatici di scambio e degli standard di composizione dei messaggi è garantire sia l'interoperabilità sia i requisiti minimi di sicurezza di seguito richiamati:

- l'integrità del messaggio;
- la riservatezza del messaggio;
- il non ripudio dei messaggi;
- l'automazione dei processi di protocollazione e smistamento dei messaggi all'interno delle Aree Organizzative Omogenee (AOO);
- la certificazione dell'avvenuto inoltro e ricezione;
- l'interoperabilità dei sistemi informativi pubblici.

3.11.1 Firma digitale

Lo strumento che soddisfa i tre requisiti di integrità, riservatezza e non ripudio del messaggio è la firma digitale utilizzata per sottoscrivere documenti o qualsiasi altro file digitale con valenza giuridico-probatoria.
I messaggi ricevuti, sottoscritti con firma digitale, sono sottoposti a verifica di validità. Tale processo si realizza con modalità conformi a quanto prescritto dalla normativa vigente in materia.
Nel Sistema di Protocollo non sono previste funzioni automatiche di verifica della firma digitale apposta dall'utente sui documenti e sugli eventuali allegati. Per cui tali verifiche sono rimandate all'operatore di protocollo o al funzionario competente.
La sequenza delle operazioni previste è la seguente:

- apertura della busta «virtuale» contenente il documento firmato;
- verifica della firma (o delle firme multiple);
- verifica della validità del certificato emesso da una Certification Authority (CA) presente nell'elenco pubblico dei certificatori.

3.11.2 Uso della posta elettronica certificata

Lo scambio dei documenti soggetti alla registrazione di protocollo è effettuato mediante messaggi, codificati in formato XML, conformi ai sistemi di posta elettronica compatibili con il protocollo SMTP/MIME definito nelle specifiche pubbliche RFC 821-822, RFC 2045-2049 e successive modificazioni o integrazioni.
Il rispetto degli standard di protocollazione, di controllo dei medesimi e di scambio dei messaggi garantisce l'interoperabilità dei sistemi di protocollo (vedi paragrafo relativo alla "Trasmissione e interscambio dei documenti informatici").
Allo scopo di effettuare la trasmissione di un documento da una Area Organizzativa Omogenea (AOO) ad un'altra utilizzando l'interoperabilità dei sistemi di protocollo è necessario eseguire le seguenti operazioni:

- redigere il documento con un sistema di videoscrittura;
- inserire i dati del destinatario (denominazione, indirizzo, casella di posta elettronica);
- firmare digitalmente il documento;
- inviare il messaggio tramite la procedura che assegnerà in automatico il numero di protocollo.

L'utilizzo della posta elettronica certificata (PEC) consente di:

- conoscere in modo inequivocabile la data e l'ora di trasmissione;
- garantire l'avvenuta consegna all'indirizzo di posta elettronica dichiarato dal destinatario.

Gli automatismi sopra descritti consentono, in prima istanza, la generazione e l'invio in automatico di «ricevute di ritorno» costituite da messaggi di posta elettronica generati dal sistema di protocollazione della Area Organizzativa Omogenea (AOO) ricevente. Ciascun messaggio di ritorno si riferisce ad un solo messaggio protocollato.
I messaggi di ritorno sono classificati in:

- conferma di ricezione;
- notifica di eccezione;
- aggiornamento;
- annullamento di protocollazione;

e sono scambiati in base allo stesso standard SMTP previsto per i messaggi di posta elettronica protocollati in uscita da una Area Organizzativa Omogenea (AOO).
Il servizio di posta elettronica certificata è strettamente correlato all'Indice della Pubblica Amministrazione (IPA), dove sono pubblicati gli indirizzi istituzionali di posta certificata associati alle Aree Organizzative Omogenee.
Il documento informatico trasmesso per via telematica si intende inviato e pervenuto al destinatario se trasmesso all'indirizzo elettronico da questi dichiarato. La data e l'ora di formazione, di trasmissione o di ricezione di un documento informatico, redatto in conformità alla normativa vigente e alle relative regole tecniche, sono opponibili ai terzi.
La trasmissione del documento informatico per via telematica, con una modalità che assicuri l'avvenuta consegna (interazione tra due caselle di posta elettronica certificata), equivale alla notifica per mezzo della posta cartacea nei casi consentiti dalla legge.

3.12 Generazione e gestione dei documenti informatici

I sistemi informatici di gestione del servizio di protocollo informatico sono conformi alle specifiche previste dalla normativa vigente al momento dell'approvazione del presente manuale.
I sistemi informatici che ospitano i file utilizzati come deposito dei documenti sono configurati in maniera da consentire:

- l'accesso ai documenti solo tramite il protocollo informatico e mai direttamente ai file che li contengono;
- la registrazione delle attività più rilevanti, ai fini della sicurezza, svolte da ciascun utente, in modo tale da garantire l'identificabilità dell'utente che ha operato. Tali registrazioni sono protette al fine di non consentire modifiche non autorizzate.

Il sistema di gestione informatica dei documenti:

- garantisce la disponibilità, la riservatezza e l'integrità dei documenti e del registro di protocollo;
- assicura la corretta e puntuale registrazione di protocollo dei documenti in entrata ed in uscita;
- consente il reperimento delle informazioni riguardanti i documenti registrati;
- consente, in condizioni di sicurezza, l'accesso alle informazioni del sistema da parte dei soggetti interessati, nel rispetto delle disposizioni in materia di tutela e protezione dei dati personali, con particolare riferimento al trattamento dei dati particolari e giudiziari;
- consente la corretta organizzazione dei documenti nell'ambito del sistema di classificazione d'archivio adottato;
- consente la produzione del "*registro giornaliero di protocollo*" (ai sensi dell'art. 52, del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445). L'art. 7, comma 5 del DPCM 3.12.2013, in tema di misure di sicurezza dei sistemi di protocollo informatico, prevede che il registro giornaliero di protocollo sia trasmesso, entro la giornata lavorativa successiva a quella della sua produzione, al Sistema di Conservazione, garantendone l'immodificabilità del contenuto. La Provincia di Mantova assolve a questo obbligo tramite l'utilizzo di un sistema di interscambio *web services based* tra il Sistema di Protocollo (SdP) e il sistema di conservazione.

3.13 I contenuti del registro giornaliero di protocollo

Il **registro giornaliero di protocollo** comprende le informazioni minime richieste dall'art. 53, comma 1, del DPR 445/2000 e dall'allegato 6 delle "Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici" di AGID.
In particolare, la registrazione di protocollo per ogni documento ricevuto o spedito richiede la memorizzazione delle seguenti informazioni:

- il numero di protocollo del documento generato automaticamente dal sistema;
- la data di registrazione di protocollo assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile;

- il mittente per i documenti ricevuti o, in alternativa, il destinatario o i destinatari per i documenti spediti;
- l'oggetto del documento;
- la data e il protocollo del documento ricevuto, se disponibili;
- l'impronta del documento informatico, se trasmesso per via telematica;
- indicazione del registro nell'ambito del quale è stata effettuata la registrazione.

Il registro giornaliero di protocollo contiene, in modo ordinato e progressivo, l'elenco delle informazioni inserite con l'operazione di registrazione di protocollo nell'arco di uno stesso giorno. La scelta dei formati idonei alla conservazione del Registro giornaliero di protocollo è strumentale a che il documento assuma le caratteristiche di immodificabilità e di staticità e a questo proposito è necessario fare riferimento all'allegato 2, denominato "Formati", delle linee guida.
Infatti, come consigliato dall'Agenzia per l'Italia Digitale, è opportuno privilegiare formati le cui specifiche tecniche siano pubbliche, utilizzando quelli che abbiano ricevuto l'approvazione di organismi internazionali che definiscono norme tecniche (ISO, CEN, ECMA, W3C ecc.).
Facendo seguito a tali indicazioni, possono essere validamente utilizzati i seguenti formati:

1. Portable Document Format (PDF), tra cui si suggerisce l'uso del formato PDF/A creato per l'archiviazione nel lungo periodo;
2. Office Open XML nella sua estensione DOCX;
3. Open Document (ODF);
4. TXT (Codifica UTF 8);
5. XML;
6. JPEG;
7. PNG.

La Provincia di Mantova ha scelto di utilizzare il formato corrispondente al punto 1.
Il Registro giornaliero di protocollo inviato al Sistema di Conservazione è privo di elementi attivi, tra cui macro e campi variabili.
I metadati associati al Registro giornaliero di protocollo in conservazione sono:

- Identificativo univoco
- Data documento (data creazione del registro)
- Denominazione dell'amministrazione
- Nome produttore (operatore che ha prodotto il registro)
- Cognome produttore
- Codice fiscale produttore
- Nome destinatario
- Cognome destinatario
- Codice fiscale destinatario
- Oggetto (descrizione della tipologia di registro)
- Impronta del documento informatico
- Numero progressivo del registro
- Codice identificativo del registro
- Esercizio

- Codice identificativo Amministrazione (codice IPA)
- Codice Area Organizzativa Omogenea
- Registrazione iniziale
- Registrazione finale
- Numero dei documenti registrati
- Numero dei documenti annullati

3.14 Flusso di gestione del documento informatico e integrazione con il protocollo informatico

Il flusso di gestione del documento informatico, integrato pienamente con il protocollo informatico, è così strutturato:

1) un applicativo gestionale interoperabile con il protocollo informatico genera il documento informatico tramite l'uso di un editor di testo;
2) il documento informatico generato dall'editor testuale viene analizzato, e ove ritenuto necessario modificato, e quindi, ove previsto, firmato digitalmente dal responsabile del documento;
3) dopo l'eventuale apposizione della firma digitale del responsabile, il documento informatico viene protocollato all'interno del protocollo informatico secondo i criteri di fascicolazione atti ad assicurarne una corretta conservazione e tracciabilità nel tempo (i criteri di fascicolazioni sono trattati in questo manuale successivamente in un capitolo specifico);
4) i documenti informatici, una volta ottenuta la protocollazione, seguono il flusso di destinazione secondo il seguente schema:

    a. tutti i documenti informatici che rappresentano atti amministrativi con destinatari specifici vengono inviati via email, PEC (ove necessario anche stampati e inviati via posta) agli indirizzi specificati negli atti stessi;
    b. tutti i documenti informatici che rappresentano atti amministrativi, senza destinatari specifici, oggetto di pubblicazione obbligatoria all'albo pretorio (es. deliberazioni, determinazioni, ordinanze, ecc.), vengono pubblicati sul sito web istituzionale nella sezione specifica "albo pretorio".

3.15 Registrazioni di sicurezza

Le registrazioni di sicurezza sono costituite dalle informazioni presenti, o comunque transitate, all'interno dell'applicativo di protocollo informatico. Tali informazioni vanno mantenute, così come previsto dalla normativa vigente, in quanto costituiscono la prova delle operazioni effettuate sull'applicativo, nel caso in cui insorgano controversie di natura giudiziaria riferibili a tali attività e nel caso in cui si renda necessario analizzare compiutamente le cause di eventuali incidenti di sicurezza.

Le registrazioni di sicurezza sono costituite:

- dai log di sistema, generati dal sistema operativo;
- dai log dei dispositivi di protezione periferica del sistema informatico;
- dalle registrazioni dell'applicativo di protocollo.

Le registrazioni di sicurezza sono soggette alle seguenti misure:

- l'accesso alle registrazioni è limitato, in sola lettura, esclusivamente, agli amministratori di sistema e al responsabile della sicurezza stessa;
- l'accesso dall'esterno da parte di persone non autorizzate non è consentito;
- l'operazione di scrittura delle registrazioni dell'applicativo di protocollo è effettuata direttamente dallo stesso;
- le registrazioni sono soggette a copia giornaliera su disco;
- il periodo di conservazione dei supporti è conforme alla normativa vigente in materia.

3.16 Trasmissione e interscambio dei documenti informatici

Gli addetti dell' Area Organizzativa Omogenea (AOO) alle operazioni di trasmissione per via telematica di atti, dati e documenti formati con strumenti informatici non possono duplicare con qualsiasi mezzo o cedere a terzi, a qualsiasi titolo, informazioni anche in forma sintetica o per estratto sull'esistenza o sul contenuto di corrispondenza, comunicazioni o messaggi trasmessi per via telematica, salvo che si tratti di informazioni che, per loro natura o per espressa indicazione del mittente, sono destinate ad essere rese pubbliche.
Come previsto dalla normativa vigente, i dati e i documenti trasmessi per via telematica sono di proprietà del mittente sino a che non sia avvenuta la consegna al destinatario.
Al fine di tutelare la riservatezza dei dati personali, i dati, i certificati ed i documenti trasmessi all'interno dell'Area Organizzativa Omogenea (AOO), contengono soltanto le informazioni relative a stati, fatti e qualità personali di cui è consentita la diffusione e che sono strettamente necessarie per il perseguimento delle finalità per le quali vengono trasmesse.

L'Area Organizzativa Omogenea si avvale di un server di posta certificata da un fornitore esterno (provider) che, oltre alle funzioni di un server SMTP tradizionale, svolge anche le seguenti operazioni:

- accesso all'indice dei gestori di posta elettronica certificata, allo scopo di verificare l'integrità del messaggio e del suo contenuto;
- tracciamento delle attività nel file di log della posta;
- gestione automatica delle ricevute di accettazione e consegna.

Specifiche misure per la protezione dei dati personali, soprattutto per quelli particolari e per quelli giudiziari, dovranno essere poste in essere con riferimento alle operazioni di scambio, per via telematica, di documenti protocollati, tra Aree Organizzative Omogenee, così come previsto dalla normativa vigente.
Per garantire all' Area Organizzativa Omogenea (AOO) ricevente la possibilità di verificare l'autenticità della provenienza, l'integrità del messaggio e la riservatezza del medesimo, viene utilizzata la tecnologia di firma digitale a disposizione delle amministrazioni coinvolte nello scambio dei messaggi.

3.16.1 Trasmissione e interscambio dei documenti informatici all'esterno dell'Area Organizzativa Omogenea (AOO) (interoperabilità dei sistemi di protocollo informatico)

Per interoperabilità dei sistemi di protocollo informatico si intende la possibilità di trattamento automatico, da parte di un sistema di protocollo ricevente, delle informazioni trasmesse da un sistema di protocollo mittente, allo scopo di automatizzare anche le attività ed i processi amministrativi conseguenti (articolo 55, comma 4, D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445). A tal fine, l'Ente deve assicurare le seguenti tre fasi:

- Interoperabilità - interoperabilità di protocollo vera e propria, attraverso la quale le procedure di protocollo delle Amministrazioni si scambiano documenti e dati, trattando l'uno le informazioni dell'altro.
- Diffusione del sistema per il colloquio con tutti i soggetti pubblici e privati che, sul territorio nazionale, utilizzino la posta elettronica certificata (PEC) come canale di trasmissione.
- Diffusione di un sistema web per il colloquio con le imprese e i cittadini.

È garantita l'interoperabilità con tutti i sistemi di protocollo informatico delle Pubbliche Amministrazioni iscritte all'IPA (Indice della Pubblica Amministrazione).

3.16.2 Trasmissione e scambio dei documenti informatici all'interno dell'Area Organizzativa omogenea (AOO)

Per i documenti scambiati all'interno dell'Area Organizzativa Omogenea (AOO) con la posta elettronica non sono previste ulteriori forme di protezione.

3.16.3 Accesso ai documenti informatici da parte degli utenti appartenenti all'Area Organizzativa Omogenea (AOO)

Il controllo degli accessi è assicurato utilizzando le credenziali di accesso ed un sistema di autorizzazione basato sulla profilazione degli utenti in via preventiva.
La profilazione preventiva consente di definire le abilitazioni / autorizzazioni che possono essere rilasciate a dipendenti che svolgono le attività di protocollo e/o di gestione documentale.
Le regole di composizione delle password, di aggiornamento e, più in generale, di sicurezza e dell'eventuale blocco delle utenze sono configurate sull'accesso tramite servizi di dominio active directory e/o tramite controllo diretto su database.
Il sistema adottato dall'Amministrazione:

- consente il controllo differenziato dell'accesso alle risorse del sistema per ciascun utente o gruppi di utenti;
- assicura il tracciamento di qualsiasi evento di modifica delle informazioni trattate e l'individuazione del suo autore (le registrazioni sono protette al fine evitare modifiche non autorizzate).

Ciascun utente del sistema può accedere solamente ai documenti che sono stati a lui assegnati o agli utenti ad esso subordinati.

I documenti non vengono mai visualizzati dagli utenti privi di diritti di accesso, neanche a fronte di una ricerca generale nell'archivio.
L'accesso al sistema avviene mediante immissione di un codice utente e relativa parola

chiave modificabile da parte dell'utente.
I diversi livelli di autorizzazione per l'accesso alle funzioni del sistema di gestione informatica dei documenti sono attribuiti agli utenti dal Responsabile Tecnico per la tenuta del sistema di gestione informatica del protocollo (RTP), su richiesta dei Dirigenti e/o delle Posizioni Organizzative di Area. Le abilitazioni all'utilizzo delle funzionalità del sistema di gestione informatica del protocollo e dei documenti, ovvero l'identificazione degli uffici utente, e del personale abilitato allo svolgimento delle operazioni di registrazione di protocollo, organizzazione e tenuta dei documenti all'interno dell'Amministrazione, sono costantemente aggiornate a cura del Responsabile Tecnico per la tenuta del sistema di gestione informatica del protocollo (RTP), sentito il responsabile del servizio di gestione documentale (RSP).

3.16.4 Accesso esterno da parte di privati

Allo stato attuale non è previsto l'accesso al sistema di gestione informatica dei documenti da parte di utenti privati.

3.16.5 Accesso da parte di altre pubbliche amministrazioni

Allo stato attuale non è previsto l'accesso al sistema di gestione informatica dei documenti da parte di altre pubbliche amministrazioni. L'eventuale accesso al sistema di gestione informatica dei documenti dell'amministrazione, da parte di altre amministrazioni dovrà avvenire nel rispetto dei principi della cooperazione applicativa, secondo gli standard e il modello architetturale del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) di cui agli art. 72 e ss. del D. lgs 7 marzo 2005 n. 82.

3.17 Conservazione dei documenti informatici

La Provincia utilizza sistemi di gestione documentale automatizzata. La funzione di conservazione dei documenti informatici avviene nel rispetto delle modalità e delle tecniche specificate dalle nuove Linee guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici. Le procedure di archiviazione sono effettuate al momento della migrazione dei documenti informatici dal sistema di gestione corrente a quello destinato alla conservazione. La conservazione garantisce l'integrità e l'affidabilità dei documenti, nonché il contesto di produzione, la loro struttura e il loro contenuto. Si applicano in ogni caso, per l'archiviazione e la custodia dei documenti contenenti dati personali, le disposizioni di legge sulla tutela della riservatezza dei dati personali. La conservazione garantisce l'integrità e l'affidabilità dei documenti, nonché il contesto di produzione, la loro struttura e il loro contenuto.

CAPITOLO 4

4 – Descrizione del flusso di lavorazione dei documenti

Il flusso di lavorazione dei documenti, all'interno della Amministrazione, ha ad oggetto esclusivamente i documenti che possono avere rilevanza giuridico probatoria.
Ci si riferisce pertanto ai documenti:

- ricevuti dall'Amministrazione, dall'esterno o dall'interno, e destinati ad essere ritrasmessi in modo formale nell'ambito dell'Amministrazione stessa;
- inviati dall' Amministrazione all'esterno;
- interni e formali, prodotti e scambiati all'interno dell'Amministrazione.

Le comunicazioni informali tra uffici, da intendersi come mero scambio di informazioni, con o senza allegati, delle quali è facoltativa la conservazione, non interessano il Sistema di Protocollo.

4.1 Flusso di lavorazione dei documenti in ingresso all'Area Organizzativa Omogenea (AOO)

4.1.1 Documenti provenienti dall'esterno

I documenti trasmessi da soggetti esterni all'Amministrazione possono essere, tra gli altri, contenuti in supporti digitali rimovibili, allegati a documenti cartacei. Questi documenti devono essere recapitati all'ufficio centrale di protocollo (ufficio Archivio), che, in caso di documento cartaceo, provvederà alla scansione del medesimo per la generazione del formato digitale da smistare agli uffici interni competenti.
I documenti che transitano attraverso il servizio postale (pubblico o privato), indirizzati a tutta l'Amministrazione, devono essere consegnati quotidianamente all' ufficio centrale di protocollo (ufficio Archivio), che provvederà a selezionare, scansionare e smistare la corrispondenza recapitata.
Nel caso in cui insieme ad un documento cartaceo venga trasmesso anche un documento informatico su supporto rimovibile, considerata l'assenza di standard tecnologici e formali in materia di registrazione di file digitali, l'Amministrazione si riserva la facoltà di acquisire i predetti documenti e trattarli qualora sia in grado di decodificarli e interpretarli con le tecnologie a disposizione.
Quanto ai documenti non decodificabili, l'Amministrazione si riserva di chiedere le integrazioni ritenute necessarie al mittente.

Il documento, una volta decodificato viene inserito nel flusso di lavorazione e sottoposto a tutti i controlli e adempimenti del caso.

4.1.2 Documenti interni formali

Per sorgente interna dei documenti si intende un qualunque ufficio che invia formalmente la propria corrispondenza ad altro ufficio interno.
Il documento è, di norma, di tipo informatico, di uno dei formati standard illustrati nel precedente capitolo e viene recapitato attraverso il Sistema di Protocollo.

4.1.3 Documenti informatici provenienti da casella di posta elettronica certificata e interoperabilità di protocollo

La ricezione dei documenti informatici è assicurata tramite i canali ufficiali istituzionali che garantiscono l'identificazione del mittente e l'integrità del messaggio.
L'operazione di ricezione dei documenti informatici avviene con le modalità previste dalle regole tecniche vigenti, che prevedono particolari standard di formato dei documenti, modalità dei processi trasmissione, definizione delle informazioni minime ed accessorie comunemente scambiate tra le Aree Organizzative Omogenee (AOO) e associate ai documenti protocollati. La ricezione è altresì finalizzata alla verifica dell'autenticità, della provenienza e dell'integrità dei documenti stessi. Qualora i messaggi di posta elettronica non siano conformi agli standard indicati dalla normativa vigente, ovvero non siano dotati di firma elettronica e si renda necessario attribuire agli stessi efficacia probatoria, il messaggio è inserito nel sistema di gestione documentale con il formato di origine e successivamente protocollato, smistato, assegnato e gestito. La valenza giuridico-probatoria di un messaggio così ricevuto è assimilabile a quello di una missiva non sottoscritta e comunque valutabile dal responsabile del procedimento amministrativo (RPA).

4.1.4 Documenti informatici ricevuti su caselle di posta elettronica non certificata

I messaggi che vengono ricevuti su caselle di posta elettronica non certificate dell'ente, sono soggetti, da parte del titolare della casella stessa, alla valutazione di ricevibilità e di invio al protocollo, in ragione della loro rispondenza a criteri di attendibilità e riconducibilità al mittente dichiarato.
Si elencano i criteri minimi che devono essere rispettati nei messaggi che vengono ricevuti su caselle di posta elettronica non certificate degli uffici:

- l'oggetto del messaggio deve contenere sinteticamente la descrizione delle motivazioni per cui il mittente invia il messaggio stesso all'ufficio dell'Amministrazione provinciale; ciò al fine di permettere a chi presidia la posta elettronica non certificata, di individuare tempestivamente il destinatario ultimo del messaggio e poterlo così trattare nel protocollo informatico per le finalità di assegnazione;
- il testo del messaggio deve ricondurre tempestivamente al motivo per il quale il mittente invia il messaggio stesso all'ufficio dell'Amministrazione provinciale,

sempre al fine di trattare nel protocollo informatico l'assegnazione al destinatario interessato dalla comunicazione pervenuta.

Se dall'oggetto o dal testo non è possibile individuare le motivazioni per cui il mittente invia il messaggio all'ufficio dell'Amministrazione provinciale, colui che riceve il messaggio non è tenuto a processare tale messaggio nel protocollo informatico, informando lo stesso mittente con una risposta, via posta elettronica non certificata, sulle motivazioni della non registrazione del messaggio sul protocollo informatico.

4.1.5 Ricezione di documenti cartacei a mezzo posta convenzionale

Il personale autorizzato dall'Amministrazione ritira la corrispondenza recapitata dal servizio postale, preleva le raccomandate e gli atti giudiziari e provvede a:

- riscontrare le distinte delle raccomandate;
- firmare le distinte delle raccomandate con apposizione della data e dell'ora di ritiro tramite palmare o altra modalità indicata dall'operatore di consegna;
- firmare le cartoline di ritorno delle raccomandate.

Su tutti gli involucri della corrispondenza che perviene tramite servizio postale, viene apposto il timbro datario di entrata dell'Amministrazione (unitamente all'ora d'arrivo se prescritto).
I documenti pervenuti a mezzo posta sono consegnati all'ufficio centrale di protocollo (ufficio Archivio) quotidianamente ad esclusione del sabato e dei giorni festivi.
Le buste, o contenitori, sono inizialmente esaminati per una preliminare verifica dell'indirizzo e del destinatario. Le buste della corrispondenza, al fine di evidenziare il mezzo di trasmissione, sono spillate assieme al documento e trasmesse agli uffici. Le buste della corrispondenza pervenuta tramite posta raccomandata, celere, corriere o altra modalità per la quale si renda rilevante evidenziare il mezzo di trasmissione, vengono consegnate unitamente alla documentazione in esse contenuta.
Tutte le buste anche quelle indirizzate nominativamente vengono aperte fatta eccezione per:

- buste o plichi riportanti l'indicazione «offerta», «gara d'appalto», «trattativa privata», «preventivo», «indagini di mercato» (per queste ultime, qualora sia richiesto che le stesse pervengano in busta chiusa), o simili. In questi casi, il timbro datario di entrata dell'Amministrazione viene apposto direttamente sulla busta chiusa, unitamente all'ora di arrivo. Gli addetti alla ricezione sono tenuti ad accettare sempre e comunque le buste pervenute, indipendentemente dal fatto che siano consegnate fuori termine, oppure con un mezzo diverso da quello riportato nella lettera d'invito. La busta viene registrata al protocollo con la segnatura applicata sull'esterno del plico e successivamente consegnata chiusa all'ufficio competente. La busta costituisce parte integrante e sostanziale dell'istanza e deve essere conservata unitamente alla documentazione in essa contenuta. La gestione successiva della busta chiusa compete all'ufficio responsabile del procedimento. Tale procedura, in seguito alla digitalizzazione delle procedure di gara, viene utilizzata raramente;
- corrispondenza personale, ovvero quella che riporta la dicitura «personale» o «riservata personale» e simili. Tale corrispondenza non viene aperta né protocollata

ma inoltrata chiusa al destinatario che ne valuterà il contenuto e provvederà a farlo protocollare qualora sia necessario.

Per motivi organizzativi gli uffici sono tenuti ad informare preventivamente il personale addetto alla ricezione e l'ufficio centrale di protocollo (ufficio Archivio) in merito alle scadenze (ad esempio concorsi, gare, bandi di ogni genere nelle ipotesi residuali in cui vengano gestiti in modalità analogica). Gli uffici sono altresì tenuti ad indicare nei bandi di gara, concorsi ed altra documentazione soggetta a scadenza, il luogo di consegna, il giorno e l'orario di scadenza che siano compatibili con l'orario dell'ufficio Archivio, dell'ufficio URP e dell'ufficio a cui deve essere inviata la documentazione.
La corrispondenza in arrivo è aperta il giorno lavorativo in cui è pervenuta e di norma contestualmente protocollata.
I documenti ricevuti tramite fax devono essere inoltrati a cura dell'ufficio ricevente al soggetto competente il quale, dopo averne presa visione, li inoltra all'ufficio centrale di protocollo (ufficio Archivio), se soggetti a registrazione di protocollo. I documenti ricevuti tramite fax sono trattati come un documento cartaceo con le modalità descritte nel capitolo riguardante la casistica.
La corrispondenza ricevuta via telegramma, per ciò che concerne la registrazione di protocollo, è trattata come un documento cartaceo.

4.1.6 Errata ricezione di documenti informatici

In caso di messaggi erroneamente ricevuti, erroneità rilevabile anche dal loro contenuto, l'operatore restituisce il messaggio al mittente con la dicitura «Messaggio pervenuto per errore - non di competenza della Provincia di Mantova», con il mezzo più idoneo, indipendentemente dalla modalità di ricezione, salvo i casi in cui sia palese la volontà di *spamming*.

4.1.7 Errata ricezione di documenti cartacei

Nel caso in cui documenti cartacei pervengano erroneamente all'amministrazione e non siano di competenza della stessa si procede:

- alla restituzione del plico/busta all'Ufficio Postale se lo stesso reca l'indirizzo di un altro destinatario;
- se il plico/busta indirizzato ad altro destinatario viene aperto per errore, lo stesso è immediatamente richiuso e sullo stesso va apposta la dicitura "*pervenuto a mezzo posta e aperto per errore*" e restituito all'Ufficio Postale;
- se il plico/busta è indirizzato alla Provincia di Mantova, ma contiene documenti indirizzati ad altro destinatario, il documento viene trasmesso al mittente accompagnato da lettera di restituzione protocollata in uscita;
- se il documento è stato erroneamente acquisito al registro di protocollo generale, si rinvia al mittente accompagnato da lettera di restituzione protocollata in uscita. Qualora sia individuabile l'esatto destinatario il documento ricevuto, contestualmente a lettera di accompagnamento protocollata in uscita può essere inviato a quest'ultimo, informandone, per conoscenza il mittente;

- nel caso in cui sia la busta che il documento siano indirizzati alla Provincia di Mantova, ma l'ufficio a cui il documento è stato assegnato rilevi che non sia di competenza dell'Amministrazione, sarà cura dell'ufficio stesso predisporre la nota accompagnatoria di restituzione e/o di invio all'amministrazione competente.

4.1.8 Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti informatici

La ricezione di documenti comporta l'invio al mittente di due tipologie diverse di ricevute: una legata al servizio di posta certificata e l'altra all'interoperabilità di protocollo.
Nel caso di ricezione di documenti informatici tramite posta elettronica certificata, la notifica al mittente di una comunicazione di avvenuto recapito del messaggio, completa degli standard previsti dalla legge, è assicurata dal gestore del servizio utilizzato dall' Area Organizzativa Omogenea.
Il Sistema di Protocollo, nel caso di interoperabilità di protocollo, provvede alla formazione ed invio al mittente di uno dei seguenti messaggi:

- messaggio di conferma di protocollazione: messaggio che contiene la conferma dell'avvenuta protocollazione in ingresso di un documento ricevuto. Si differenzia da altre forme di ricevute di recapito generate dal servizio di posta elettronica dell'Area Organizzativa Omogenea in quanto segnala l'avvenuta protocollazione del documento, e quindi l'effettiva presa in carico;
- messaggio di notifica di eccezione: messaggio che notifica la rilevazione di una anomalia in un messaggio ricevuto.

4.1.9 Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti cartacei

Quando il documento cartaceo è consegnato direttamente dal mittente o da altra persona incaricata e viene richiesto il rilascio di una ricevuta, gli addetti alla ricezione stampano dal Sistema di Protocollo la ricevuta di avvenuta protocollazione che riporta la data di stampa della ricevuta, il mittente, l'oggetto, il numero e la data e ora del protocollo. L'addetto firma la ricevuta e vi appone il timbro dell'amministrazione.

4.1.10 Attività di protocollazione dei documenti

I documenti, digitali o analogici, sono protocollati, di norma, entro due giorni dalla data di ricezione, salvo oggettive impossibilità.

4.1.11 Archiviazione dei documenti informatici

I documenti informatici ricevuti dall'ente sono archiviati sui supporti di memorizzazione, in modo non modificabile, contestualmente alle operazioni di registrazione e segnatura di protocollo.
I documenti ricevuti per via telematica sono resi disponibili agli uffici destinatari, attraverso il sistema di gestione documentale subito dopo l'operazione di smistamento e di assegnazione.

4.1.12 Archiviazione delle copie per immagine di documenti cartacei

I documenti su supporto cartaceo, quando sia tecnicamente possibile, sono di norma acquisiti in formato immagine, mediante scansione comprensiva di eventuali allegati.

Il processo di scansione avviene mediante:

- acquisizione delle immagini in modo tale che ad ogni documento, anche composto da più pagine, corrisponda un unico file in un formato standard (prevalentemente, pdf/a);
- verifica della leggibilità, accessibilità e qualità delle immagini acquisite;
- collegamento delle immagini alle rispettive registrazioni di protocollo;
- memorizzazione delle immagini.

Le rappresentazioni dei documenti cartacei acquisite mediante scansione, sono memorizzate in modo non modificabile e sono archiviate sui sistemi, secondo le regole vigenti.
Gli originali dei documenti cartacei ricevuti vengono fisicamente inviati agli uffici per i successivi adempimenti.
L'originale cartaceo viene inviato al destinatario principale.

4.1.13 Smistamento ed assegnazione dei documenti ricevuti

L'attività di smistamento consiste nell'invio, da parte dell'ufficio protocollo, dei documenti protocollati, all' ufficio competente. Lo smistamento può essere effettuato "per competenza" o "per conoscenza" e può essere esteso a più soggetti, interessati al contenuto del documento, al fine di consentire la massima condivisione delle informazioni.
Sarà fatto un uso adeguato dello smistamento per conoscenza accertandosi, preventivamente, dell'effettivo interesse dei soggetti destinatari.
L'ufficio ricevente avrà cura di:

- eseguire una verifica sul contenuto del documento al fine di accertare che lo smistamento effettuato sia stato corretto;
- restituire, in caso di errore, il documento all' ufficio protocollo;
- prendere in carico il documento per i necessari adempimenti ed eventualmente assegnarlo al proprio interno direttamente al responsabile del procedimento amministrativo.

Tutte le operazioni di modifica, smistamento ed assegnazione dei documenti sono tracciate dal Sistema di Protocollo.

4.1.14 Archiviazione dei documenti nell'archivio corrente

Durante l'ultima fase del flusso di lavorazione della corrispondenza in ingresso vengono svolte le seguenti attività a cura dell'ufficio competente:

- verifica della corretta classificazione del documento;
- fascicolazione del documento secondo le procedure previste dall'Amministrazione.

4.1.15 Archiviazione dei documenti e dei fascicoli nella fase corrente

L'archivio corrente è costituito dai documenti inerenti alle attività in corso, organizzati e conservati in fascicoli, predisposti da ciascun ufficio, secondo le modalità previste dal capitolo concernente il "Sistema di classificazione, fascicolazione e archiviazione dei documenti".
Il responsabile del procedimento amministrativo è responsabile dell'organizzazione e della tenuta dei documenti e dei fascicoli dell'archivio corrente.
All'interno di ciascun ufficio dell'Amministrazione sono individuati gli addetti all'organizzazione e tenuta dei fascicoli «aperti» (o chiusi in attesa di riversamento nell'archivio di deposito) e all'archiviazione dei documenti al loro interno.

4.2 Flusso dei documenti in uscita dall' Area Organizzativa Omogenea (AOO)

4.2.1 Sorgente interna dei documenti

Per «sorgente interna dei documenti» si intende l'unità organizzativa mittente interna all'Area Organizzativa Omogenea che trasmette la corrispondenza dell'Area Organizzativa Omogenea (AOO) stessa nelle forme e nelle modalità più opportune, ad altra Amministrazione (AOO), o ad altro ufficio della stessa Area Organizzativa Omogenea (AOO).
Per «documenti in uscita» s'intendono quelli prodotti dal personale dell'Amministrazione nell'esercizio delle proprie funzioni, aventi rilevanza giuridico - probatoria e destinati ad essere trasmessi a soggetti esterni o ad altro ufficio della stessa Area Organizzativa Omogenea (AOO).

4.2.2 Verifica formale dei documenti da spedire

Tutti i documenti da spedire, siano essi in formato digitale o analogico, devono essere sottoposti a verifica formale dei requisiti essenziali per la spedizione (oggetto sintetico ed esaustivo, corretta indicazione del mittente, corretta indicazione del destinatario e del suo indirizzo fisico o pec, sottoscrizione digitale o autografa, presenza di allegati) da parte degli uffici mittenti.

4.2.3 Registrazione di protocollo e segnatura

I soggetti abilitati alla protocollazione, mediante il sistema di protocollo, registrano il documento in uscita sul quale viene apposta la segnatura di protocollo.

4.2.4 Trasmissione di documenti informatici

Le modalità di composizione e di scambio dei messaggi, il formato della codifica e le misure di sicurezza sono conformi alla normativa vigente.

I documenti informatici sono trasmessi all'indirizzo elettronico dichiarato dai destinatari, ovvero abilitato alla ricezione della posta per via telematica.

4.2.5 Trasmissione di documenti cartacei a mezzo posta

I documenti da spedire a mezzo posta sono trasmessi dagli uffici, dopo che sono state eseguite le operazioni di registrazione, classificazione e segnatura di protocollo.
Tali documenti sono trasmessi con busta già intestata a cura degli uffici richiedenti la spedizione.
Nel caso di spedizioni per raccomandata, posta celere, corriere o altro mezzo che richieda una qualche documentazione da allegare alla busta, la modulistica viene compilata a cura degli uffici richiedenti la spedizione.
Qualora manchino i moduli di accompagnamento della spedizione il documento verrà spedito per posta ordinaria.
Per essere spedita in giornata, la corrispondenza deve pervenire alla spedizione entro e non oltre le ore 8,00. La corrispondenza pervenuta dopo tale orario verrà spedita il giorno successivo.
Per la corrispondenza da inviare tramite corriere, la procedura di spedizione viene svolta presso l'ufficio centrale di protocollo (ufficio Archivio) direttamente dall'incaricato dell'ufficio competente.

4.2.6 Affrancatura dei documenti in partenza

Le attività di affrancatura della corrispondenza inviata per posta vengono svolte, come da contratto, dall'azienda preposta al ritiro della corrispondenza stessa presso le sedi provinciali.

4.2.7 Documenti in partenza per posta convenzionale con più destinatari

Ogni documento cartaceo in partenza va di norma redatto in un numero di copie (tutte con firma autografa) pari al numero dei destinatari. Un esemplare originale del documento (minuta) deve essere conservata nel fascicolo.
Qualora tali documenti contengano allegati, copia integrale di questi deve essere conservata assieme alla minuta originale.
Se i destinatari sono molteplici è consentito l'invio di copie dell'originale.

4.2.8 Inserimento delle ricevute di trasmissione nel fascicolo

Gli uffici devono curare l'archiviazione delle ricevute delle raccomandate sulle quali, precauzionalmente, prima della spedizione, dovrà essere indicato il riferimento dell'ufficio mittente stesso.
Per quanto riguarda le ricevute digitali l'archiviazione avviene in modo automatico tramite la procedura di protocollo che associa, a ciascuna registrazione, le relative ricevute di accettazione e consegna.
I messaggi generati dai sistemi di interoperabilità relativi a protocolli in uscita, che il Sistema di Protocollo non riesce ad associare in automatico alla rispettiva registrazione, vengono

associati manualmente dagli operatori dell’ufficio centrale di protocollo attraverso apposita funzione presente nel Sistema di Protocollo (SdP) stesso.

CAPITOLO 5

5 – Regole di smistamento, assegnazione e presa in carico dei documenti ricevuti

Il presente capitolo riporta le regole di smistamento, assegnazione e presa in carico dei documenti ricevuti.

5.1 Regole disponibili con il Sistema di Protocollo

Lo smistamento e l'assegnazione dei documenti avviene in base al modello delle competenze, così come definito nella struttura organizzativa dell'ente e sulla base di criteri stabiliti dal Segretario Generale e dai Dirigenti.

5.2 Attività di smistamento, presa in carico ed assegnazione dei documenti

La posta in arrivo viene prima di tutto protocollata e successivamente smistata ad ambiti organizzativi diversi secondo le regole e peculiarità definite da ciascun ufficio nell'ambito della sua autonomia organizzativa.
L'attività di smistamento consiste nell'operazione di invio di un documento protocollato per assegnazione all'ufficio competente.
Lo smistamento garantisce la visibilità del documento a tutti i componenti dell'unità destinataria.
Il soggetto dell'unità, che effettua la presa in carico, agisce per tutta l'unità di appartenenza ed è responsabile dell'effettuazione degli adempimenti connessi.
Il sistema gestionale registra chi effettua tale operazione (presa in carico).
È necessario che siano individuati ambiti organizzativi composti da più di un soggetto, in quanto, in caso di assenza del singolo dipendente il documento potrebbe rimanere fermo (cioè, non trattato).
Lo smistamento può essere effettuato per competenza e per conoscenza.
L'assegnazione per competenza prevede che il destinatario compia alcune operazioni sul documento: esame del documento, fascicolazione, attività istruttorie successive.
Con l'assegnazione si provvede all'inoltro di un documento ad un singolo soggetto o ad un numero ristretto di soggetti. L'assegnazione, presuppone, quindi, che sia stato individuato con precisione il soggetto chiamato a gestire la pratica e che gli sia stata conferita la responsabilità di verificare la ricezione dei documenti e di trattarli nel prosieguo.
Il sistema di gestione informatica dei documenti memorizza tutti i passaggi, conservando per ciascuno, l'identificativo dell'utente che effettua l'operazione, la data e l'ora di

esecuzione dello stesso. La traccia definisce, ai fini normativi e regolamentari, i tempi del procedimento amministrativo ed i conseguenti riflessi sotto il profilo della responsabilità.
L'assegnazione per conoscenza ha la sola funzione di informare l'ufficio dell'arrivo di un documento.
Nel caso di documento cartaceo, l'originale viene di norma trasmesso all'ufficio competente tramite:
• inserimento del plico in armadietti chiusi (al ritiro giornaliero provvedono direttamente gli uffici con il proprio personale);
• consegna diretta ad ogni ufficio, se si tratta di documento 'urgente' e/o di 'particolare rilevanza'.

5.3 Corrispondenza di particolare rilevanza

Quando un documento pervenuto appare di particolare rilevanza, indipendentemente dal supporto utilizzato, può essere inviato anche al Segretario Generale e al Presidente.

5.4 Modifica degli smistamenti e delle assegnazioni

Nel caso di smistamento o assegnazione errati, l'ufficio che riceve il documento provvede ad effettuare il "rifiuto" del documento tramite il sistema gestionale. Ciò consente all'ufficio mittente di procedere ad un nuovo smistamento o assegnazione e, in seguito, si procederà alla modifica dei privilegi di visione e conoscenza erroneamente attribuiti.
Qualora il documento sia stato trasmesso anche in formato cartaceo, lo stesso deve essere restituito all'ufficio che lo ha inviato. In un'ottica di celerità e semplificazione l'ufficio che riceve per errore un documento potrà inoltrarlo direttamente al soggetto competente, eventualmente segnalando l'errore al mittente. I termini per la conclusione del procedimento amministrativo che eventualmente prende avvio dal documento decorrono comunque dalla data di protocollazione.
Tutte le operazioni di modifica, smistamento ed assegnazione dei documenti sono tracciate dal Sistema di Protocollo (SdP).

CAPITOLO 6

6 – Regole di smistamento dei documenti inviati

La registrazione del documento in uscita sul Sistema di Protocollo (SdP) è a carico dell'ufficio competente che provvede anche alla presa in carico dello stesso e alla successiva fascicolazione e archiviazione.

CAPITOLO 7

7 – Unità Organizzativa di registrazione di Protocollo (UOP) e tenuta dei documenti

Il presente capitolo tratta dell'Unità Organizzativa di registrazione di Protocollo (UOP) e delle attività di organizzazione e di tenuta dei documenti all'interno della Area Organizzativa Omogenea (AOO).

7.1 Unità Organizzative di registrazione di Protocollo

All'interno dell'Area Organizzativa Omogenea (AOO) è individuato, quale Unità Organizzativa di Protocollo centrale, l'ufficio Archivio e protocollo che svolge i seguenti compiti:

- apertura della corrispondenza in entrata;
- esame della corrispondenza in entrata;
- registrazione di protocollo in entrata;
- registrazione particolare per quanto di competenza;
- classificazione di primo livello;
- scansione dei documenti cartacei per i quali è necessario effettuare tale operazione;
- smistamento dei documenti protocollati;
- spedizione della corrispondenza in uscita;
- protocollazione e gestione dei messaggi in entrata che transitano dalla casella di posta certificata istituzionale e interoperabilità di protocollo e dalla casella di posta interna preposta per la raccolta delle richieste di protocollazioni in entrata dagli uffici dell'ente;
- pubblicazioni all'Albo pretorio on line dell'ente.

Tutti gli uffici dell'Amministrazione possono effettuare, in autonomia, registrazioni sul protocollo limitatamente alla gestione dei messaggi in uscita ed interni. Possono altresì intervenire sulle classificazioni, smistamenti ed assegnazioni dei documenti di loro competenza.
Le abilitazioni all'uso del protocollo informatico sono gestite dal Responsabile Tecnico per la tenuta del sistema di gestione informatica del Protocollo (RTP) su richiesta del Dirigente/Posizione Organizzativa responsabile.

7.2 Servizio per la tenuta del protocollo informatico e dell'archivio

Nell'Area Organizzativa Omogenea (AOO) operano gli operatori dell'ufficio centrale di protocollo.
Il Responsabile tecnico per la tenuta del sistema di gestione informatica garantisce l'efficacia e l'efficienza del protocollo informatico e la sicurezza informatica del sistema.
Il Responsabile del Servizio per la tenuta del protocollo informatico, e dell'archivio (RSP) ed in caso di sua assenza o impedimento colui che viene delegato alla sostituzione, in collaborazione con il Responsabile tecnico per la tenuta del sistema di gestione informatica, svolgono i seguenti compiti:

- presentano proposte di adeguamento e aggiornamento del presente manuale di gestione e dei suoi allegati;
- curano la pubblicazione del manuale sul sito istituzionale dell'ente e la diffusione dei contenuti del medesimo tra gli operatori interni;
- garantiscono che le operazioni di registrazione e segnatura di protocollo si svolgano nel rispetto delle leggi vigenti e delle disposizioni del presente manuale;
- sollecitano il ripristino del servizio in caso di indisponibilità del medesimo;
- controllano il buon funzionamento degli strumenti e dell'organizzazione dell'attività di protocollazione;
- autorizzano le operazioni di annullamento delle registrazioni di protocollo;
- vigilano sull'osservanza delle disposizioni delle norme vigenti da parte del personale autorizzato e degli incaricati;
- curano l'apertura, l'uso e la chiusura del registro di protocollazione di emergenza con gli strumenti e le funzionalità disponibili nel Sistema di Protocollo informatico.

Il Responsabile del protocollo informatico e dell'archivio dispone di tutte le abilitazioni previste dal programma di gestione del protocollo e può svolgere tutte le funzioni connesse. A tale figura è consentita la visibilità completa dei documenti, compresi quelli acquisiti con livello di riservatezza massima.

Il Responsabile del protocollo informatico e dell'archivio ha anche funzioni di archivista informatico a cui sono delegate le seguenti attività:

- studio della proposta di adeguamento del presente manuale di gestione e dei suoi allegati con approfondimento dei criteri e delle modalità di revisione del medesimo;
- vigilanza e controllo sullo svolgimento delle operazioni di protocollo nel rispetto delle norme vigenti e delle disposizioni del presente manuale.

Il Responsabile tecnico per la tenuta del sistema di gestione informatica del protocollo è l'Amministratore del sistema che:

- dispone di tutte le abilitazioni e le funzioni consentite dagli applicativi del protocollo informatico nonché di tutte le abilitazioni di tipo sistemistico sul database e sul server;
- verifica la corretta esecuzione delle operazioni di salvataggio dei dati su supporto informatico rimovibile e garantisce la visualizzazione/disponibilità degli stessi dati per

esigenze funzionali all'ufficio archivio o su richiesta del Responsabile del protocollo informatico;
- garantisce la funzionalità del sistema di gestione del protocollo informatico e il mantenimento dei requisiti di non modificabilità e sicurezza previsti dalla normativa;
- in caso di interruzioni o anomalie del sistema provvede a ripristinare al più presto le funzionalità dello stesso;
- predispone quanto necessario a garantire la sicurezza del sistema informatico e l'integrità dei dati;
- abilita gli utenti dell'Amministrazione all'utilizzo del Sistema di Protocollo informatico su autorizzazione scritta dei Dirigenti/Posizioni Organizzative che esplicitano i ruoli da assegnare;
- garantisce la corretta produzione del registro giornaliero di protocollo e l'invio in conservazione dello stesso come meglio specificato nel punto concernente il "registro giornaliero di protocollo" (vedi paragrafo 9.2).

7.3 Operatori di protocollo

Le attività di protocollazione vengono svolte dal personale dell'ufficio protocollo centrale dell'ente denominato ufficio Archivio e Protocollo e, da tutti i dipendenti dell'Amministrazione, opportunamente autorizzati dai Dirigenti/Posizioni Organizzative responsabili degli uffici.
Ogni operatore di protocollo generale è responsabile:

- della segretezza della password personale di accesso al sistema;
- della riservatezza e della segretezza dei dati trattati in base all'ordinamento.

L'operatore di protocollo non è responsabile della congruità formale e sostanziale della documentazione protocollata.

7.3.1 Operatori dell'Ufficio centrale di protocollo denominata "ufficio archivio e protocollo"

I dipendenti dell'ufficio centrale di protocollo dell'ente sono abilitati a:

- registrare i documenti di competenza di tutti gli uffici dell'Area Organizzativa Omogenea;
- classificare i documenti;
- assegnare il livello di riservatezza ai documenti;
- apporre la segnatura del documento in fase di protocollazione;
- scansionare i documenti, quando necessario;
- smistare ed assegnare il documento protocollato;
- vedere tutti i documenti.

7.3.2 Operatori di protocollo su postazione decentrata addetti alla protocollazione dei documenti

Fanno parte del gruppo degli operatori di protocollo su postazione decentrata addetti alla protocollazione dei documenti i dipendenti degli uffici che protocollano e smistano i documenti e sono abilitati a:

- registrare in uscita ed internamente i documenti di competenza del settore di appartenenza;
- classificare i documenti del settore di appartenenza;
- assegnare il livello di riservatezza ai documenti in base alle direttive organizzative del settore di appartenenza;
- apporre la segnatura del documento in fase di protocollazione;
- scansionare i documenti, quando necessario;
- smistare ed assegnare il documento protocollato ai corrispondenti dell'area di appartenenza;
- interrogare con visibilità limitata i documenti di competenza del proprio settore con le restrizioni formalmente indicate dal Dirigente responsabile o dalla Posizione Organizzativa.

7.3.3 Operatori di protocollo su postazione decentrata addetti alla presa in carico ed assegnazione dei documenti

Fanno parte del gruppo degli operatori di protocollo su postazione decentrata addetti alla presa in carico ed assegnazione dei documenti i dipendenti degli uffici che, su postazioni di protocollo decentrato, sono abilitati a:

- prendere in carico i protocolli a loro assegnati;
- restituire i protocolli in caso di errato smistamento;
- assegnare i protocolli ad altri corrispondenti del settore di appartenenza;
- eseguire i successivi adempimenti previsti dall'arrivo del documento;
- creare un nuovo smistamento ad un corrispondente del settore di appartenenza;
- modificare la classificazione del protocollo;
- interrogare con visibilità limitata i documenti di competenza del proprio settore con le restrizioni formalmente indicate dal Dirigente responsabile o dalla Posizione Organizzativa.

CAPITOLO 8

8 – Sistema di classificazione, fascicolazione e archiviazione dei documenti

8.1 Protezione e conservazione degli archivi pubblici

8.1.1 Caratteristiche generali

Il presente capitolo descrive il sistema di classificazione dei documenti, di formazione del fascicolo e di archiviazione dei documenti, con l'indicazione dei tempi e delle modalità di aggiornamento, dei criteri e delle regole di selezione della documentazione.
La classificazione dei documenti, destinata a realizzare una corretta organizzazione dei documenti nell'archivio, è obbligatoria per legge e si avvale del piano di classificazione (titolario, disponibile nell' allegato 4 del presente manuale).

8.1.2 Misure di protezione e conservazione degli archivi pubblici

Gli archivi e i singoli documenti dello Stato, delle regioni e degli enti pubblici locali sono classificati beni culturali e come tali sottoposti alla disciplina del D.lgs. n. 42/20024.
La conservazione, la custodia e lo scarto dei beni archivistici e documentali avvengono nel rispetto delle norme previste nel decreto citato.

8.2 Titolario o piano di classificazione

8.2.1 Titolario

Il piano di classificazione è lo schema logico utilizzato per organizzare i documenti d'archivio in base alle funzioni e alle materie di competenza dell'ente.
Il piano di classificazione si suddivide, di norma, in titoli, classi, sottoclassi, o, più in generale, in voci di I, II e III livello.
Il titolo individua per lo più funzioni primarie e di organizzazione dell'ente (macrofunzioni); le successive partizioni, classi e sottoclassi, corrispondono a specifiche competenze che rientrano concettualmente nella macrofunzione descritta dal titolo.
Il titolario è uno strumento suscettibile di aggiornamento e, descrivendo le funzioni e le competenze dell'ente, deve essere aggiornato ogni volta che esse cambiano; l'integrazione, la sostituzione o le eventuali modifiche apportate al titolario, devono essere effettuate esclusivamente su indicazione del Dirigente responsabile al quale sono state attribuite le nuove funzioni e competenze.

Il Responsabile del Servizio di Protocollo (RSP), ad ogni modifica del titolario, provvede ad informare tutti i soggetti abilitati all'operazione di classificazione dei documenti e a dare loro le istruzioni per il corretto utilizzo delle nuove classifiche.
Il titolario non può essere applicato retroattivamente.
Il sistema informatico è in grado di memorizzare i «titolari», in relazione al loro periodo di validità, mediante la funzionalità di «storicizzazione» dei titolari stessi.
Ogni variazione entra in vigore il 1° Gennaio di ogni anno, salvo esigenze particolari.
Il titolario adottato dall'ente è riportato nell'allegato 4 del presente manuale.

8.2.2 Classificazione dei documenti

La classificazione è l'operazione finalizzata all'organizzazione dei documenti, secondo un ordinamento logico, in relazione alle funzioni e alle competenze dell'Area Organizzativa Omogenea (AOO).
Essa è eseguita a partire dal titolario di classificazione.
Tutti i documenti ricevuti e prodotti dagli uffici dell'Area Organizzativa Omogenea (AOO), indipendentemente dal supporto sul quale vengono formati, sono classificati in base al titolario in uso.
Il software di gestione del protocollo informatico impedisce la generazione del numero di protocollo ove non siano stati inseriti gli estremi di classificazione del documento.

8.3 Fascicoli

8.3.1 Fascicolazione dei documenti

L'Amministrazione utilizza un sistema di fascicolazione elettronica.
I documenti prodotti o ricevuti dall'Amministrazione, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, sono di norma riuniti in fascicoli. L'operazione viene effettuata dal soggetto che gestisce la pratica. I documenti sono archiviati all'interno di ciascun fascicolo. Se il documento ha degli allegati, questi debbono rimanere uniti al documento cui si riferiscono.
Ogni ufficio ha visibilità esclusivamente sui propri fascicoli e sui documenti relativi.
E' ammissibile che, in relazione allo stesso "affare", vi siano più fascicoli (per esempio, il fascicolo del progetto, il fascicolo della gara, il fascicolo relativo all'esecuzione).
Il sistema consente la condivisione tra diversi uffici di uno stesso fascicolo, qualora ve ne sia la necessità o l'opportunità e previa richiesta all'ufficio titolare dei documenti.

8.3.2 Apertura e chiusura dei fascicoli

Ogni ufficio competente dell'ente procede all'apertura dei nuovi fascicoli con mezzi informatici (fascicolo elettronico) secondo le disposizioni del piano di fascicolazione adottato.
I fascicoli contengono principalmente documenti informatici ed eventualmente documenti creati su supporto cartaceo previa scannerizzazione.
Tuttavia, ad oggi restano cartacei quei fascicoli destinati a contenere notevoli quantità di originali cartacei la cui scannerizzazione non produrrebbe un effettivo beneficio per la gestione della pratica.

Ogni ufficio valuta l'effettiva utilità e necessità della scannerizzazione ai fini della completezza del fascicolo elettronico.
I fascicoli vengono aperti in genere all'arrivo del documento su una voce di classificazione (al livello adeguato in base al suo contenuto).
I fascicoli possono avere durata annuale nel caso in cui si riferiscano ad attività amministrativa che si esaurisce nell'arco dell'anno; se sono destinati a contenere atti relativi ad una certa pratica, indipendentemente dalla sua durata, restano aperti fino a quando la pratica non è conclusa.
I fascicoli risultano archiviati in base alla data della loro chiusura.

8.3.3 Fascicoli relativi ad affari o procedimenti amministrativi

Il responsabile del procedimento amministrativo, qualora un documento dia luogo all'avvio di un affare o di un procedimento autonomi, provvede all'apertura di un nuovo fascicolo. Se il documento si riferisce ad un affare o procedimento in corso questo viene inserito in un fascicolo già esistente. Il fascicolo verrà chiuso al termine del procedimento amministrativo o all'esaurimento dell'affare e passato all'archivio di deposito.

8.3.4 Fascicoli relativi a persone fisiche o giuridiche

Quando il documento non dia luogo ad un affare o procedimento amministrativo per ogni persona fisica o giuridica può essere creato un fascicolo nominativo. Il fascicolo viene aperto al momento dell'inizio del rapporto con la Provincia e chiuso al momento della cessazione dello stesso.

8.4 Serie archivistiche e repertori

8.4.1 Serie archivistiche

La serie archivistica consiste in un raggruppamento di unità archivistiche aggregate per caratteristiche omogenee, quali la natura e la forma del documento (per esempio, le circolari, i contratti, i verbali) oppure in base alla materia trattata, all'affare o al procedimento al quale afferiscono (i fascicoli).
I fascicoli subiscono il processo di selezione e scarto dei documenti; successivamente, le serie così composte, faranno parte, dopo 40 anni dalla chiusura del fascicolo, della sezione storica dell'archivio, così come disciplinato dall'art. 21 del D. Lgs. 22.01.2004 n.42.

8.4.2 Repertori e serie archivistiche

I documenti soggetti a registrazione particolare costituiscono una serie archivistica. Tali documenti sono organizzati in uno specifico registro di repertorio integrato nel sistema di gestione documentale.
Con riguardo alla gestione dei documenti, è previsto che ogni documento che costituisce serie archivistica soggetta a registrazione particolare dell'ente sia, di norma, disponibile sia nella serie archivistica di appartenenza che nel fascicolo di riferimento.

Il documento, pertanto, verrà inserito nel registro di repertorio con il relativo numero progressivo e verrà conservato nel fascicolo, insieme ai documenti che afferiscono al processo/procedimento.
Nel repertorio generale sono riportati gli elementi obbligatori del documento (data, classifica e numero di repertorio) che identificano il documento all'interno del repertorio stesso.
Il repertorio è costantemente aggiornato.

8.5 La tenuta dell'Archivio

L'Archivio della Provincia di Mantova è costituito dal complesso dei documenti prodotti e acquisiti dall'ente nello svolgimento della propria attività e nell'esercizio delle proprie funzioni.
Pur essendo un insieme unico, convenzionalmente – per motivi organizzativi, tecnici, funzionali e di responsabilità – l'archivio si suddivide in:

- archivio corrente che comprende i documenti afferenti i fascicoli delle attività (in senso generale) in corso e comunque verso i quali sussiste un interesse attuale;
- archivio di deposito che comprende i documenti afferenti i fascicoli delle attività (in senso generale) concluse da meno di 40 anni;
- archivio storico che comprende i documenti afferenti i fascicoli delle attività (in senso generale), selezionati per la conservazione permanente, conclusi da oltre 40 anni.

Ai responsabili dei procedimenti amministrativi o ai loro delegati, è demandata la responsabilità della gestione e della custodia dell'archivio corrente per la parte di loro competenza e su richiesta l'accesso all'archivio di deposito.
La documentazione resta in giacenza presso i singoli servizi per il periodo ritenuto opportuno dai responsabili dei procedimenti amministrativi o loro delegati.
I servizi conservano i registri espressamente previsti da norme di legge o regolamentari per il tempo ritenuto necessario, con l'obbligo di trasferirli all'archivio di deposito non appena la loro conservazione presso il servizio non sia più necessaria.
Periodicamente i servizi, a mezzo di personale incaricato, previa verifica del loro ordinamento a cura dei responsabili dei procedimenti e previa verifica di uno spazio fisico sufficiente in archivio, provvedono a trasferire all'archivio di deposito i fascicoli relativi ad affari o procedimenti conclusi nonché la documentazione non più necessaria allo svolgimento delle attività correnti accompagnata da appositi elenchi descrittivi e di consistenza.
La documentazione deve essere consegnata all'archivio solo ed esclusivamente raccolta in faldoni, raccoglitori ad anelli, cartelle con bottone o in altro tipo di contenitore rigido chiudibile. Sul dorso dei faldoni deve essere riportata in modo chiaro la specifica tipologia di materiale contenuto, escludendo pertanto sigle, abbreviazioni o numerazioni tali da impedire agli addetti una immediata identificazione dell'argomento trattato.
Il trasferimento della documentazione nei locali destinati dall'Amministrazione ad archivio di deposito avviene sempre sotto la sorveglianza del personale dell'ufficio archivio.
L'ufficio archivio è preposto alla conservazione della documentazione nell'archivio di deposito così come consegnata dai servizi.
Nell'ambito dell'archivio di deposito si effettuano le operazioni di selezione e scarto del materiale con la periodicità e le modalità stabilite dall'Amministrazione stessa e contenute

nel manuale di scarto. Il personale dell'ufficio archivio coordina le operazioni di selezione e scarto della documentazione di inutile conservazione in archivio di deposito su delega del Dirigente responsabile.
All'ufficio archivio non compete la conservazione della documentazione selezionata per la conservazione permanente e afferente all'archivio storico.

8.6 Selezione e scarto di documenti di inutile conservazione

Per selezione si intende l'operazione di valutazione del materiale documentario per deciderne la conservazione o la sua eliminazione.
Per scarto si intende l'eliminazione irreversibile, previa selezione, del materiale documentario ritenuto inutile o superfluo ai bisogni ordinari dell'amministrazione e non necessario per la ricerca storica. Lo scarto viene effettuato sulla base del massimario di scarto adottato dall'ente.
Lo scarto di documenti è subordinato ad autorizzazione della Soprintendenza Archivistica e Bibliografica della Regione Lombardia.
L'Ente deve, con provvedimento motivato del Dirigente responsabile o suo delegato, inviare la richiesta di scarto alla Soprintendenza per la dovuta autorizzazione.
La richiesta di autorizzazione allo scarto deve essere formulata ai sensi dell'art. 21, comma 1 lett. d) del D. Lgs. 22.01.2004 n.42.

La proposta di scarto è costituita da una tabella contenente:

- tipologia degli atti che si intendono eliminare;
- estremi cronologici degli atti;
- peso espresso in chilogrammi o metri lineari o numero di buste o faldoni;
- motivazione dello scarto e riferimento ai decorsi tempi di conservazione.

Dopo avere ottenuto l'autorizzazione della Soprintendenza, dovrà consegnare - ai sensi dell'art. 8 ("Cessione degli atti di cui è disposto lo scarto") del d.p.r. 8 gennaio 2001, n. 37, ribadito anche con lettera circolare n. 5/2007 dalla Direzione generale per gli archivi-Ministero per i beni e le attività culturali - la documentazione da eliminare a una ditta specializzata, alla Croce rossa italiana o ad altra organizzazione no-profit di volontariato, che ne garantisca in modo certo la distruzione, con particolare attenzione ai documenti contenenti dati sensibili, dei quali devono essere impediti usi impropri.
Il verbale di avvenuta distruzione degli atti dovrà riportare i riferimenti all'autorizzazione concessa dalla Soprintendenza, il numero e il peso complessivo dei pezzi da eliminare e la dichiarazione esplicita del soggetto incaricato della distruzione dei documenti, a non farne un uso diverso, evitando la comunicazione dei dati in essi contenuti.
Copia del verbale di avvenuta distruzione degli atti, dovrà essere trasmesso alla Soprintendenza archivistica entro 60 giorni, per la conclusione del procedimento.

CAPITOLO 9

9 – Modalità di produzione e di conservazione delle registrazioni di Protocollo informatico

Il presente capitolo illustra le modalità di produzione e di conservazione delle registrazioni di protocollo informatico, nonché le modalità di registrazione delle informazioni annullate nell'ambito di ogni sessione di attività di registrazione.

9.1 Unicità del protocollo informatico

Nell'ambito dell'Area Organizzativa Omogenea il registro generale di protocollo è unico al pari della numerazione progressiva delle registrazioni di protocollo.
La numerazione si chiude al 31 dicembre di ogni anno e ricomincia dal primo gennaio dell'anno successivo.
Il numero di protocollo individua un unico documento e, di conseguenza, ogni documento reca un solo numero di protocollo.
Non è consentita l'identificazione dei documenti mediante l'assegnazione manuale di numeri di protocollo.
Non è consentita in nessun caso la registrazione «a fronte», cioè l'utilizzo di un unico numero di protocollo per il documento in arrivo e per il documento in partenza.
Il registro di protocollo è un atto pubblico originario, che fa fede della tempestività e dell'effettivo ricevimento e spedizione di un documento, indipendentemente dalla regolarità del documento stesso, ed è idoneo a produrre effetti giuridici.
Il registro di protocollo è soggetto alle forme di pubblicità e tutela previste dalla legge.

9.2 Registro giornaliero di protocollo

Il registro giornaliero di protocollo, comprensivo della ristampa delle pagine per le registrazioni di protocollo che abbiano subito variazioni sui dati sensibili di protocollazione o annullamenti (parziali o totali) successivamente alla stampa, viene prodotto in automatico dal Sistema di Protocollo e inviato in conservazione da un processo automatizzato in notturna.

9.3 Registrazione di protocollo

Di seguito vengono illustrate le regole comuni di registrazione del protocollo, valide per tutti i tipi di documenti trattati dall'Area Organizzativa Omogenea (ricevuti, trasmessi ed interni formali, digitali o informatici e analogici).

Per ogni documento ricevuto o spedito dall'Amministrazione è effettuata una registrazione di protocollo con il sistema di gestione informatizzata dei documenti. Tale registrazione è eseguita in un'unica operazione, senza possibilità per l'operatore di inserire le informazioni in più fasi successive ai sensi dell'articolo 53, comma 3, del D.P.R. del 28.12.2000 n. 445.
Tutti i protocollatori provvedono alla protocollazione dei documenti mediante la registrazione degli elementi obbligatori del protocollo e di altri elementi opzionali registrati obbligatoriamente:

- il numero di protocollo, generato automaticamente dal sistema e registrato in forma non modificabile;
- la data di registrazione di protocollo, assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile;
- il mittente registrato in forma non modificabile;
- il destinatario del documento registrato in forma non modificabile;
- l'oggetto del documento registrato in forma non modificabile;
- la classificazione;
- il corrispondente dell'ufficio competente o l'ufficio competente.

Le registrazioni di protocollo, in armonia con la normativa vigente, prevedono elementi accessori, rilevanti sul piano amministrativo, organizzativo e gestionale, sempre che le rispettive informazioni siano disponibili. Tali dati facoltativi sono descritti nei paragrafi seguenti.
La data di ricezione per i documenti pervenuti per via telematica è assegnata automaticamente dal sistema, mentre per i documenti cartacei viene registrata manualmente dall'operatore di protocollo.

9.3.1 Documenti informatici

I documenti informatici sono ricevuti e trasmessi in modo formale sui canali di trasmissione telematica dell'Area Organizzativa Omogenea.
La registrazione di protocollo dei documenti informatici ricevuti tramite canali di trasmissione telematica è effettuata in modo da far corrispondere ad ogni messaggio una registrazione, che si può riferire sia al corpo del messaggio che ad uno dei file ad esso allegati che può assumere la veste di documento principale.
Tali documenti sono memorizzati nel sistema, in modo non modificabile, al termine delle operazioni di registrazione e segnatura di protocollo.

9.3.2 Documenti analogici (cartacei e supporti rimovibili)

I documenti analogici sono ricevuti e trasmessi con i mezzi tradizionali della corrispondenza.
La registrazione di protocollo di un documento cartaceo ricevuto, così come illustrato di seguito, viene sempre eseguita in quanto l'Area Organizzativa Omogene ha la funzione di registrare l'avvenuta ricezione.

9.4 Elementi facoltativi delle registrazioni di protocollo

La registrazione di protocollo di un documento, oltre ai dati obbligatori di cui al precedente punto 11.3, può contenere i seguenti elementi facoltativi:

- modalità di ricezione / spedizione del documento;
- riferimento agli allegati;
- il collegamento ad altri documenti.

9.5 Segnatura di protocollo dei documenti

L'operazione di segnatura di protocollo è effettuata contemporaneamente all'operazione di registrazione di protocollo.
La segnatura di protocollo è l'apposizione o l'associazione all'originale del documento in forma permanente non modificabile delle informazioni riguardanti il documento stesso.
Essa consente di individuare ciascun documento in modo inequivocabile.

9.5.1 Segnatura di protocollo dei documenti informatici

I dati della segnatura di protocollo di un documento informatico sono attribuiti un'unica volta nell'ambito dello stesso messaggio, in un file conforme alle specifiche tecniche adottate dall'Area Organizzativa Omogenea. Le informazioni minime incluse nella segnatura sono le seguenti:

- codice identificativo dell'amministrazione;
- codice identificativo dell'area organizzativa omogenea;
- codice identificativo del registro;
- data e numero di protocollo del messaggio ricevuto o inviato;
- l'oggetto;
- il mittente;
- il destinatario o i destinatari.

La struttura ed i contenuti del file di segnatura di protocollo di un documento informatico sono conformi alle disposizioni tecniche vigenti adottate dall'Area Organizzativa Omogenea.

9.5.2 Segnatura di protocollo dei documenti cartacei

La segnatura di protocollo di un documento cartaceo avviene attraverso l'apposizione di una etichetta sulla quale vengono riportate le seguenti informazioni relative alla registrazione di protocollo:

- la denominazione dell'Ente;
- data di protocollo;
- numero di protocollo;
- classificazione.

L'operazione di segnatura dei documenti in partenza viene effettuata dall'ufficio competente che redige il documento e lo protocolla in uscita.
L'operazione di acquisizione dell'immagine dei documenti cartacei deve essere effettuata solo dopo che l'operazione di segnatura è stata eseguita, in modo da «acquisire» con l'operazione di scansione, anche il «segno» apposto sul documento.

9.6 Annullamento delle registrazioni di protocollo

Le linee guida AGID disciplinano le modalità con cui deve avvenire l'eventuale annullamento delle informazioni di protocollo.
L'operazione di annullamento o modifica di una registrazione di protocollo deve essere autorizzata dal Responsabile del Sistema di Protocollo.
Il protocollo annullato riporta la dicitura "Annullato" sul Sistema di Protocollo.
Non è mai possibile annullare un documento informatico trasmesso tramite PEC o interoperabilità di protocollo in quanto il destinatario è già in possesso del documento stesso.
Si può procedere con l'invio di un nuovo documento protocollato che annulla e sostituisce il precedente (in questo caso è necessario citare il riferimento del protocollo precedente).

9.7 Livello di riservatezza

Come previsto dalla normativa vigente in materia, gli operatori del protocollo adottano tutti gli accorgimenti necessari per la tutela dei dati sensibili e giudiziari e utilizzano specifiche funzioni disponibili nel Sistema di Protocollo.
L'accesso ai documenti riservati è autorizzato solo alle persone espressamente abilitate con l'assegnazione del relativo ruolo. Questi ultimi hanno comunque la visibilità dei soli documenti riservati trattati dall'unità di appartenenza e con le restrizioni formalmente indicate dal Dirigente responsabile.
Le procedure adottate per la gestione dei documenti ad accesso riservato, comprese le registrazioni, la segnatura, la classificazione e la fascicolazione, sono le stesse adottate per gli altri documenti.

9.8 Casistica e comportamenti

Tutta la corrispondenza diversa da quella di seguito descritta viene regolarmente aperta, protocollata e smistata con le modalità e le funzionalità proprie del Sistema di Protocollo.

9.8.1 Registrazioni di protocollo con livello di particolare riservatezza

All'interno dell'Area Organizzativa Omogenea le registrazioni riservate, sottratte a qualsiasi consultazione da parte di chi non sia espressamente abilitato da Dirigente responsabile, sono:

- documenti relativi a vicende personali;
- documenti di carattere politico e di indirizzo che, se resi di pubblico dominio, possono ostacolare il raggiungimento degli obiettivi dell'Amministrazione;
- documenti dalla cui contestuale pubblicità possa derivare pregiudizio a terzi o al buon andamento dell'attività amministrativa;
- altri documenti che, per ragioni strettamente legate a situazioni particolari dell'Amministrazione o del mittente, sono da considerarsi in situazione analoga alle tipologie di documenti descritti nei punti precedenti;

- altre tipologie di documenti da considerarsi riservati ai sensi della vigente normativa;

Sono altresì soggetti a registrazione con livello di accesso riservato particolare i documenti e le certificazioni ricevute dal Tribunale Ordinario, dal Tribunale Fallimentare, dall'Agenzia delle Entrate, dalla Prefettura, da INPS, da INAIL e tutti gli altri documenti riferiti a stati o condizioni personali degli interessati.

9.8.2 Documenti cartacei in uscita con più destinatari

Qualora i destinatari siano in numero maggiore di uno, la registrazione di protocollo può essere unica solo se il documento è identico per tutti i destinatari.
Qualora i destinatari siano molteplici è autorizzata la spedizione di copie dell'originale. Per esigenze di semplificazione della procedura, nella registrazione di protocollo va riportato nel campo destinatario la dicitura "Diversi Destinatari". Al fine di mantenere, all'interno del registro di protocollo, l'indicazione di tutti i destinatari del documento, il file contenente l'elenco dei destinatari deve essere allegato alla registrazione ed alla minuta del documento.

9.8.3 Documenti cartacei ricevuti a mezzo telegramma

I telegrammi ricevuti dall'Amministrazione devono essere regolarmente protocollati e trattati come documenti cartacei.

9.8.4 Documenti anonimi non firmati o con firma illeggibile

L'operatore di protocollo è tenuto ad attestare la data, la forma e la provenienza di ogni documento.
I documenti anonimi, pertanto, devono essere protocollati e identificati come tali compilando il campo mittente con la dicitura ''mittente sconosciuto o anonimo".
I documenti anonimi vengono inviati al destinatario che provvederà agli adempimenti ritenuti opportuni.
I documenti con l'indicazione del mittente ma privi di sottoscrizione vanno protocollati e identificati come tali compilando il campo mittente con la dicitura "documento non sottoscritto".
I documenti privi di sottoscrizione verranno inviati all'ufficio di competenza, che provvederà agli adempimenti ritenuti più opportuni.
I documenti con firma illeggibile e per i quali non non è identificabile in altro modo il mittente, vanno protocollati identificandoli come tali compilando il campo mittente con la dicitura "firma illeggibile".
I documenti con firma illeggibile vengono inviati all'ufficio di competenza che provvederà agli adempimenti ritenuti più opportuni.

9.8.5 Documenti digitali pervenuti erroneamente e protocollati

Nel caso in cui sia stato protocollato un documento digitale erroneamente inviato all'amministrazione, si provvede a predisporre un messaggio in uscita al mittente indicando l'avvenuta protocollazione e lo si restituisce al mittente.

9.8.6 Documenti digitali già pervenuti in forma cartacea

Qualora il documento ricevuto in formato cartaceo sia seguito da un invio digitale dello stesso, l'operatore addetto alla registrazione di protocollo deve in ogni caso apporre una nuova registrazione di protocollo all'invio digitale e collegare le due registrazioni mediante la funzione del Sistema di Protocollo.

9.8.7 Documenti cartacei pervenuti erroneamente

Per i documenti cartacei pervenuti erroneamente si rimanda al punto 4.1.7

9.8.8 Documenti con allegati voluminosi

Alcuni uffici possono avere l'esigenza di protocollare documenti corredati da allegati voluminosi (planimetrie, registri inventariali, progetti di ricerca, etc.). Per motivi gestionali, gli uffici di competenza trattengono gli allegati e allegano al protocollo solo il documento di accompagnamento per la registrazione, avendo cura di trascrivere sul documento la nota "gli allegati originali sono conservati dal Servizio".

9.8.9 Documenti con oggetto multiplo

Nel caso di documenti in arrivo che trattano più argomenti di competenza di uffici diversi tra loro, concretando il caso del cosiddetto "oggetto multiplo", il documento viene registrato redigendo l'oggetto in maniera esaustiva con tutte le informazioni necessarie a descriverlo. La classificazione del documento riguarderà l'argomento prevalente o comunque individuato come tale e smistato agli uffici competenti sullo stesso.
Nel caso di documento in partenza è compito dell'ufficio responsabile verificare che il documento prodotto tratti un solo argomento, chiaramente espresso nel campo "oggetto".

9.8.10 Documenti informatici con certificato di firma scaduto o revocato

Qualora l'ente riceva documenti informatici firmati digitalmente il cui certificato di firma risulta scaduto o revocato prima della sottoscrizione, questi verranno protocollati e inoltrati al responsabile di procedimento che farà opportuna comunicazione al mittente.
Qualora l'ente riceva documenti informatici firmati digitalmente il cui certificato di firma, valido nel momento della sottoscrizione e invio, risulta scaduto o revocato nella fase di protocollazione, questi verranno protocollati.

9.8.11 Protocollazione di un numero consistente di documenti cartacei

Quando si presenti la necessità di protocollare un numero consistente di documenti, sia in ingresso (es. procedimenti di gara o concorsi) che in uscita, deve esserne data

comunicazione all'ufficio protocollo con almeno due giorni lavorativi di anticipo, onde concordare tempi e modi di protocollazione e di spedizione.

9.8.12 Protocollazione di documenti inerenti a gare di appalto presentati su supporto cartaceo

La corrispondenza relativa alla partecipazione alle gare d'appalto (casistica che ormai si presenta in forma residuale), o dal cui involucro è possibile evincere che si riferisca alla partecipazione ad una gara, non viene aperta, ma protocollata in base agli elementi rilevabili sull'involucro con l'apposizione della segnatura direttamente sulla busta, plico o simili e viene inviata all'ufficio competente che la custodisce sino all'espletamento della gara stessa.
La gestione successiva della busta chiusa compete all'ufficio responsabile della procedura di gara.
Per motivi organizzativi, tutti gli uffici sono tenuti ad informare preventivamente gli addetti alla ricezione dei documenti dell'Archivio e dell'URP in merito alla scadenza di procedure di gara e bandi di ogni genere.

9.8.13 Protocolli urgenti

La richiesta di protocollare urgentemente un documento è collegata ad una necessità indifferibile e di tipo straordinario.
In questo caso l'ufficio centrale di protocollo si attiva garantendo, nei limiti del possibile, la protocollazione del documento con la massima tempestività a partire dal momento della disponibilità del documento digitale, o cartaceo, da acquisire al registro di protocollo generale.
Ciascun ufficio deve provvedere, in autonomia, a protocollare i documenti urgenti in uscita.

9.8.14 Protocollazione dei messaggi di posta elettronica convenzionale

Se richiesto dal responsabile del procedimento, o da suo delegato, si registrano a protocollo anche le e-mail (PEO posta elettronica ordinaria), limitatamente ai casi in cui il loro contenuto sia rilevante nell'ambito di un procedimento.

9.8.15 Copie "per conoscenza"

Nel caso di copie "per conoscenza" si utilizza la procedura prevista dal Sistema di protocollazione e descritta nel paragrafo 5.2.

9.8.16 Corrispondenza personale

La corrispondenza personale non viene aperta, ma viene consegnata al destinatario, il quale, dopo averne preso visione, se ritiene i documenti rilevanti ai fini istituzionali o riferibili ad un procedimento amministrativo, provvede alla loro protocollazione.

9.8.17 Integrazioni documentali

L’operatore di protocollo non è tenuto a controllare la completezza formale e sostanziale della documentazione pervenuta ma solamente a registrare, in ogni caso, il documento e gli eventuali allegati.
La verifica sul contenuto e sulla completezza dei documenti compete al responsabile del procedimento amministrativo che, qualora reputi necessario acquisire documenti che integrino quelli già pervenuti, provvede a richiederli al mittente indicando con precisione l’indirizzo al quale inviarli.
La documentazione pervenuta ad integrazione di quella già disponibile deve essere protocollata e trasmessa all’ufficio competente.

9.8.18 Termini di registrazione di protocollo

La protocollazione dei documenti avviene, di norma, il giorno stesso della ricezione e, comunque, di norma, non oltre le 48 ore dal ricevimento degli stessi.
Nell’impossibilità di effettuare la protocollazione di un documento in arrivo nello stesso giorno di ricezione, viene apposto sul documento il timbro datario dell’Amministrazione, e, se prescritta, l’ora d’arrivo attestanti l’avvenuta ricezione del documento medesimo.

9.9 Gestione delle registrazioni di protocollo con il Sistema di Protocollo

Le registrazioni di protocollo informatico, l’operazione di «segnatura» e la registrazione delle informazioni annullate nell’ambito di ogni sessione di attività di registrazione sono effettuate attraverso il Sistema di Protocollo.
Il sistema di sicurezza garantisce la protezione di tali informazioni sulla base della relativa architettura tecnologica, sui controlli d’accesso e sui livelli di autorizzazione.

9.10 Registrazioni di protocollo

9.10.1 Attribuzione del protocollo

Al fine di assicurare l’immodificabilità dei dati e dei documenti soggetti a protocollo, il Sistema di Protocollo appone al documento protocollato un riferimento temporale, come previsto dalla normativa vigente. Il Sistema di Protocollo assicura l’esattezza del riferimento temporale con l’acquisizione periodica del tempo ufficiale di rete.

9.10.2 Registro informatico di protocollo

È disponibile nel Sistema di Protocollo una funzione applicativa di «Stampa registro di protocollo» per il salvataggio su supporto cartaceo dei dati di registro.
Inoltre, al fine di assicurare l’integrità e la disponibilità dei dati contenuti nel registro di protocollo generale dell’Area Organizzativa Omogenea, il Sistema di Protocollo provvede, il giorno lavorativo stesso alle ore 24.00 alla stampa ufficiale giornaliera del registro di protocollo e all’invio automatico dello stesso in conservazione.

CAPITOLO 10

10 – Modalità di utilizzo del registro di emergenza

Il presente capitolo illustra le modalità di utilizzo del registro di emergenza, inclusa la funzione di recupero dei dati protocollati manualmente, prevista dal Sistema di Protocollo.

10.1 Il registro di emergenza

Nel caso di interruzioni del funzionamento del sistema di protocollo informatico per cause tecniche, accidentali o programmate, ai sensi dell'art. 63 del DPR 445/2000, le registrazioni di protocollo vengono effettuate su un registro di emergenza.
Il registro di emergenza viene predisposto e gestito dall'ufficio Archivio, può essere attivato in forma cartacea [foglio di carta contenente gli estremi dei protocolli] o digitale [formato Excel contenente gli estremi dei protocolli], ed è utilizzato per registrare i documenti e ad apporvi la relativa segnatura di protocollo utilizzando una numerazione progressiva.
La numerazione delle registrazioni di emergenza è unica per l'anno solare e inizia da 1).
Le registrazioni di protocollo effettuate sul registro di emergenza sono identiche a quelle eseguite sul registro di protocollo generale.
Il registro di emergenza si configura come un repertorio del protocollo generale.
Al ripristino della funzionalità del sistema di protocollo informatico, tutte le registrazioni effettuate vengono inserite a sistema, continuando la numerazione del protocollo generale raggiunta al momento dell'interruzione del servizio. A tale registrazione è associato anche il numero di protocollo e la data di registrazione riportati sul protocollo di emergenza, mantenendo una correlazione con il numero utilizzato in emergenza.
I documenti annotati nel registro di emergenza e trasferiti nel protocollo generale recano, pertanto, due numeri: quello del protocollo di emergenza e quello del protocollo generale.
Per la decorrenza dei termini del procedimento amministrativo si fa riferimento alla data in cui è stata effettuata la protocollazione sul registro di emergenza, in modo da assicurare la corretta sequenza dei documenti che fanno parte di un determinato procedimento amministrativo.

10.2 Modalità di apertura del registro di emergenza

Il Responsabile del Servizio di Protocollo autorizza, con proprio provvedimento, l'avvio dell'attività di protocollo sul registro di emergenza.
Sul registro di emergenza sono riportate la causa, la data e l'ora di inizio dell'interruzione del funzionamento del sistema informatico di protocollo.

Il Responsabile del Servizio di Protocollo, qualora l'interruzione nel funzionamento del sistema di protocollo informatico si prolunghi per più di ventiquattro ore, autorizza l'uso del registro di emergenza per periodi successivi di non più di una settimana; in tali casi sul registro di emergenza, oltre alle notizie indicate in precedenza, vengono riportati gli estremi del provvedimento di autorizzazione.

10.3 Chiusura e recupero del registro di emergenza

Quando viene ripristinata la piena funzionalità del sistema di protocollo informatico, il Responsabile del Servizio di Protocollo provvede alla chiusura del registro di emergenza.
Su quest'ultimo vengono annotati il numero delle registrazioni effettuate e la data e l'ora di ripristino della funzionalità del sistema.
Le informazioni relative ai documenti protocollati in emergenza sono inserite nel sistema informatico di protocollo utilizzando un'apposita funzione di recupero dei dati.
Durante la fase di recupero dei dati a ciascun documento registrato in emergenza viene attribuito un numero di protocollo generale che deve mantenere stabilmente la correlazione con il numero utilizzato in emergenza.

CAPITOLO 11

11 – Approvazione e aggiornamento del manuale, regole transitorie e finali

11.1 Modalità di approvazione e aggiornamento del manuale

Il presente manuale è stato predisposto dal Responsabile della gestione documentale che ne cura l'aggiornamento e verifica la corretta applicazione.
Il manuale è adottato con Decreto del Presidente della Provincia di Mantova, su proposta del Dirigente del Servizio Affari generali dopo aver ricevuto il nulla osta della Soprintendenza archivistica e bibliografica della Lombardia.
Le disposizioni in esso contenute sono vigenti a partire dalla data di entrata in vigore dell'atto di approvazione.
In caso di nuove disposizioni normative che impongano soluzioni diverse rispetto a quelle previste nel presente Manuale, nelle more del suo aggiornamento, prevale il rispetto delle norme.
Per quanto non espressamente trattato si rimanda alla normativa vigente.
Il presente manuale è rivisto su iniziativa del Responsabile della gestione documentale in ragione di cambiamenti normativi, organizzativi o applicativi.
Le modifiche al manuale e ai relativi allegati saranno comunicate alla Soprintendenza archivistica e bibliografica della Lombardia.

11.2 Pubblicazione e divulgazione

Gli atti di adozione e revisione del manuale sono pubblicati all'Albo on line.
Il manuale di gestione è reso pubblico tramite la sua diffusione sul sito internet istituzionale nella sezione amministrazione trasparente.
Per il personale interno la pubblicazione avviene sul sito intranet dell'Ente.

11.3 Formazione del personale

Periodicamente, l'Ente esegue, a supporto del proprio personale, sessioni di formazione interna relativa agli argomenti trattati dal Manuale al fine di rendere edotti gli operatori sulle corrette modalità di gestione dei documenti e la conseguente corretta applicazione delle disposizioni ivi contenute anche in considerazione dell'evoluzione normativa.